

**SVEUČILIŠTE U SPLITU
EKONOMSKI FAKULTET**

ZAVRŠNI RAD

**ISTRAŽIVANJE STAVOVA STUDENATA
EKONOMSKOG FAKULTETA U SPLITU O
KVALITETI STUDIJA**

Mentorica:

Prof. dr. sc. Dragana Grubišić

Studentica:

Antonia Kristić, bacc. oec

Split, rujan 2017.

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
1.1. Problem istraživanja	1
1.2. Istraživačka hipoteza	3
1.3. Ciljevi istraživanja	4
1.4. Metode istraživanja.....	5
1.5. Struktura rada.....	6
 2. DEFINICIJA USLUGE, KVALITETE USLUGE I METODE	
MJERENJA ZADOVOLJSTVA KLIJENATA.....	7
 2.1. Usluga	7
2.1.1. Pojam usluge.....	7
2.1.2. Karakteristike usluga	9
2.1.3. Upravljanje uslugama	10
 2.2. Kvaliteta	12
2.2.1. Pojam kvalitete	12
2.2.2. Kontrola kvalitete	15
2.2.3. Upravljanje kvalitetom	17
 2.3. Kvaliteta usluge visokoobrazovnog sustava.....	19
2.3.1. Bolonjska deklaracija	20
2.3.2. Sustav visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj	22
 2.4. Metode mjerenja zadovoljstva klijenata	24
2.4.1. Model indeksa zadovoljstva klijenata.....	25
2.4.1.1. Sustavi pritužbi i prijedloga	26
2.4.1.2. Ankete o zadovoljstvu klijenta.....	27
2.4.1.3. Tajni kupci	29
2.4.1.4. Analiza izgubljenih klijenata	29

3. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE STAVOVA STUDENATA EKONOMSKOG FAKULTETA U SPLITU O KVALITETI STUDIJA 30

3.1. Opći podaci o Ekonomskom fakultetu u Splitu	30
3.1.1. Povijesni razvoj fakulteta	31
3.1.2. Organizacijska struktura fakulteta	32
3.1.3. Kadrovska struktura fakulteta.....	34
3.1.4. Sustav upravljanja kvalitetom na fakultetu	35
3.2. Metodologija istraživanja	36
3.2.1. Postupak istraživanja	36
3.2.2. Uzorak	37
3.2.3. Instrument istraživanja	38
3.3. Rezultati empirijskog istraživanja.....	39
3.3.1. Analiza općih karakteristika ispitanih studenata	39
3.3.2. Analiza stavova studenata Ekonomskog fakulteta u Splitu o kvaliteti studija	42
3.3.2.1. Analiza stavova studenata Ekonomskog fakulteta u Splitu o kvaliteti prethodno završenog Stručnog studija	46
3.3.2.2. Analiza stavova studenata Ekonomskog fakulteta u Splitu o kvaliteti Specijalističkog diplomskog stručnog studija Menadžment	51
3.3.2.3. Komparativna analiza stavova studenata Ekonomskog fakulteta u Splitu o kvaliteti SS i SDSSM.....	55
4. ZAKLJUČAK.....	64
SAŽETAK.....	67
SUMMARY	68
LITERATURA	69
POPIS SLIKA	71
POPIS TABLICA.....	72
POPIS GRAFOVA	73
PRILOZI	74

1. UVOD

1.1. Problem istraživanja

Visoko obrazovanje, znanost i inovacije od ključne su važnosti za poticanje kohezije društva, ekonomskog rasta i globalne konkurentnosti. S obzirom na želju europskih društava da postanu društva zasnovana na znanju, visoko obrazovanje je ključan dio društveno-ekonomskog rasta i razvoja kulture. U isto vrijeme porast potražnje za vještinama i kompetencijama zahtijeva od visokog obrazovanja da na ove potrebe odgovori na nov način.¹

Bolonjska deklaracija i njeno uvođenje u sustav visokog obrazovanja ističe područje visokog obrazovanja kao područje stvaranja jače i utjecajnije Europe u demokratskom, kulturnom, društvenom, znanstvenom i tehnološkom smislu. Potreba za uspostavom sustava kvalitete pokazala se ključnim faktorom u odlučivanju o uspjehu ili propasti mnogih proizvoda i usluga, kako u industriji tako i u visokoobrazovnim institucijama.²

Osiguravanje kvalitete je i u Hrvatskoj jedna od ključnih tema, posebice s obzirom na činjenicu da sustav visokog obrazovanja postaje fleksibilniji, broj studenata raste, a visokoobrazovne institucije se osnivaju posvuda gdje postoji potreba za visokim obrazovanjem. Zbog toga pitanje kvalitete i sustavno osiguravanje kvalitete postaje sve veći izazov svima koji imaju veze s visokim obrazovanjem te praktički uvjet održanja tradicionalnih visokoobrazovnih institucija.³

Kod osiguranja kvalitete visokoobrazovnog sustava potrebno je razlikovati stajališta o kvaliteti s aspekta studenata, nastavnika, ali i vanjskih dionika poput same države, poslodavaca i javnosti. S obzirom na uključenost većeg broja faktora koji imaju utjecaja na kvalitetu, postoji očita potreba za uspostavom cjelokupnog sustava kvalitete. U ovom radu naglasak će biti stavljen na zadovoljstvo studenata kvalitetom studija koji pohađaju.

¹ http://www.enqa.eu/indirme/esg/ESG%20in%20Croatian_by%20ASHE.pdf (15.7.2017.)

² Blašković, L., Mandušić, D. (2014): Restrukturiranje visokoobrazovnog sustava uvođenjem sustava upravljanja kvalitetom, FBIM Transactions, 2(2), pp. str. 47.

³ Predojević, Z., Kolanović, I. (2015): Osiguranje kvalitete visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj, Pomorski fakultet Sveučilišta u Rijeci, Rijeka, str. 322.

U središtu svake obrazovne politike treba biti pitanje kako osigurati zadovoljstvo studenata. Baš kao što su zadovoljni kupci neizostavan dio uspješnog poslovanja neke tvrtke, zadovoljni studenti od presudne su važnosti za uspjeh bilo koje visokoobrazovne ustanove. Vrlo malo činjenica upućuje na to da sveučilišta mogu ostati konkurentna kroz duži vremenski period bez da su svjesna potrebe da studentima pruže kvalitetno obrazovanje i proces učenja koji potiče uspjeh. Za visokobrazovne institucije također je važno da ostanu održive tijekom vremena bez presedana globalne konkurencije, kako bi mogle osigurati da studenti steknu stupanj obrazovanja koji zadovoljava njihove potrebe u modernom svijetu.⁴

Ekonomski fakultet u Splitu 2005. godine uveo je sustav upravljanja kvalitetom u skladu sa zahtjevima norme HRN EN ISO 9001.⁵ Sustavom su obuhvaćeni studijski programi, nastavni procesi, organizacijska kultura, jačanje kompetencija studenata i nastavnika, suradnja s drugim visokoškolskim institucijama u Republici Hrvatskoj, ali i izvan nje. S obzirom da sustav upravljanja kvalitetom ima za cilj povećati zadovoljstvo svih uključenih dionika te utjecati na formiranje europskog visokoobrazovnog prostora na kojem svi imaju jednake mogućnosti, problem ovog istraživanja usmjeren je prvenstveno na zadovoljstvo studenata.

Definiranje problema predstavlja početnu, dakle i kritičnu etapu istraživanja. Sukladno osnovnoj ideji, kriteriji dobrog spoznavanja i definiranja problema istraživanja mogu upućivati na to da problem treba biti izražen odnosom činitelja, problem bi trebao biti iskazan jasno u obliku pitanja te prikaz problema trebao bi biti takav da upućuje na mogućnost empirijskoga naknadnog testiranja.⁶

Slijedom svega navedenog u prethodnom tekstu, a vezanog za važnosti postizanja zadovoljstva studenata za visokoobrazovnu instituciju, problem ovog istraživanja može se eksplicirati postavljanjem sljedećeg pitanja: *Postoje li razlike u percipiranju kvalitete studija kod studenata Specijalističkog diplomskog stručnog studija Menadžment u odnosu na percipiranje kvalitete studija kada su bili studenti Stručnog studija?*

⁴ Mark, E. (2013): Student satisfaction and the customer focus in higher education, Journal of Higher Education Policy and Management, Vol. 35. No 1, 2-10

⁵ <http://www.efst.unist.hr/> (15.7.2017.)

⁶ Vranešević, T., Vignali, C., Vrontis D. (2004): Upravljanje strateškim marketingom, Accent, Zagreb, str. 116.

1.2. Istraživačka hipoteza

Definiranjem adekvatnog istraživačkog problema, dolazi se do postavljanja temeljne hipoteze rada, koja se najjednostavnije može definirati kao pretpostavka ili tvrdnja o nekom fenomenu, a koja se može dokazati ili opovrgnuti.⁷

Hipoteza kao predloženo objašnjenje fenomena ili razumna pretpostavka predlaže moguću korelaciju između više fenomena. Znanstvenu hipotezu mora biti moguće provjeriti te se općenito govoreći ona temelji na prethodnim opažanjima ili proširenjima znanstvenih teorija.⁸

Krenuvši od pretpostavke da visokoobrazovni sustav Ekonomskog fakulteta u Splitu omogućava učinkovitu primjenu novih znanja studentima, smatra se zanimljivim ispitati percipiraju li studenti kvalitetu studija na isti način kada su bili na Stručnom studiju u odnosu na trenutno percipiranje kvalitete studija na Specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment. S obzirom da se na Stručni studij najčešće upisuju osobe koje netom završe srednju školu za očekivati je da će njihov pristup radu i učenju biti nezreliji, što može utjecati i na njihove lošije rezultate te mogućnost da samim time lošije percipiraju kvalitetu studija. S druge strane, studenti koji upisuju Specijalistički diplomski stručni studij Menadžment su osobe koje već imaju iskustvo pohađanja fakulteta, samim time unaprijed mogu procijeniti što ih čeka, a kako je vrlo često riječ i o osobama koje su u radnom odnosu, pretpostavlja se da će zrelije pristupiti svojim obvezama. U skladu s navedenim i uzevši u obzir problem istraživanja, definira se temeljna hipoteza rada, koja glasi:

H1: „Studenti Specijalističkog diplomskog stručnog studija bolje percipiraju kvalitetu studija nego kada su bili studenti Stručnog studija.“

⁷ www.unvi.edu.ba (15.7.2017.)

⁸ www.wikipedia.org (15.7.2017.)

1.3. Ciljevi istraživanja

Ciljevi istraživanja moraju biti jasno definirani i po mogućnosti ne smiju ostavljati prostora za različito interpretiranje. Ciljevi se mogu promatrati preko odgovora na pitanja koja se postavljaju pred donositelja odluke, odnosno informacija koje konkretno istraživanje treba pružiti.⁹

Glavni cilj ovog rada je dokazati da kod studenata Ekonomskog fakulteta u Splitu postoje statistički značajne razlike u percipiranju kvalitete studiranja na Stručnom studiju i Specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment. Spomenuto istraživanje obuhvatiti će studente pete godine Specijalističkog diplomskog stručnog studija Menadžment, uključujući sva tri smjera:

- Računovodstvo,
- Upravljanje projektima i
- Upravljanje porezima.

Osim glavnog cilja, navode se i sporedni ciljevi koji će se također pokušati ostvariti u istraživačkom radu, a u njih se mogu ubrojiti:

- Utvrditi postoji li razlika u percipiranju kvalitete nastavnog programa kod studenata za vrijeme njihova studiranja na Stručnom studiju u odnosu na njihovo trenutno studiranje na Specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment,
- Utvrditi postoji li razlika u percipiranju kvalitete rada stručnog osoblja-profesora kod studenata za vrijeme njihova studiranja na Stručnom studiju u odnosu na njihovo trenutno studiranje na Specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment,
- Utvrditi postoji li razlika u percipiranju kvalitete organizacije izvođenja studija kod studenata za vrijeme njihova studiranja na Stručnom studiju u odnosu na njihovo trenutno studiranje na Specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment,
- Utvrditi postoji li razlika u percipiranju kvalitete studentovog odnosa prema radu za vrijeme njihova studiranja na Stručnom studiju u odnosu na njihovo trenutno studiranje na Specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment.

⁹ Vranešević, T., Vignali, C., Vrontis D., op.cit., str. 117.

- Utvrditi postoji li razlika u percipiranju kvalitete rada stručnog osoblja-administracije kod studenata za vrijeme njihova studiranja na Stručnom studiju u odnosu na njihovo trenutno studiranje na Specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment.

1.4. Metode istraživanja

Postoje opće i posebne znanstvene metode istraživanja. U svrhu istraživanja navedenog problema, odnosno postizanja ciljeva istraživanja korištene su sljedeće znanstvene metode:

Metoda deskripcije – postupak opisivanja činjenica, procesa i predmeta bez znanstvenog tumačenja i objašnjavanja. Ova metoda korištena je prilikom opisivanja pojmova usluge, kvalitete, upravljanja kvalitetom, bolonjske deklaracije, sustava visokog obrazovanja i ostalih pojmova dobivenih putem literature.

Metoda indukcije – omogućava donošenje zaključaka temeljem općih pojedinačnih slučajeva. U radu je korištena prilikom utvrđivanja stavova studenata Ekonomskog fakulteta u Splitu o kvaliteti studija.

Metoda dedukcije – temeljem spoznaje općih stavova i znanja definiraju se individualni stavovi i zaključci. Metoda je korištena kod provjere postrojene hipoteze rada.

Metoda analize – postupak raščlanjivanja složenih pojmova, sudova i zaključaka na jednostavnije sastavne dijelove i elemente. Ova metoda je poslužila kod prikupljanja podataka iz literature i s Interneta.

Metoda sinteze – postupak znanstvenog istraživanja i objašnjavanja stvarnosti spajanjem jednostavnih elemenata u složene. Korištenjem ove metode svi podaci koji su prikupljeni za pisanje rada obuhvaćeni su u jedinstvenu cjelinu.

Metoda anketiranja – temeljem anketnog upitnika prikupljaju se i istražuju podaci, informacije, stavovi i mišljenja o predmetu istraživanja. Ovom metodom ispitani su stavovi studenata Ekonomskog fakulteta u Splitu o kvaliteti studija.

Metoda dokazivanja i opovrgavanja – utvrđuje jesu li određene spoznaje točne ili pogrešne. U ovom slučaju riječ je o utvrđivanju točnosti postavljenih hipoteza.

Statističko – matematička metoda – metode korištene za obradu podataka dobivenih anketom. Tom prilikom korišteni su programski paketi MS Office 2007 i IBM SPSS 21 kako bi se podaci uspješno analizirali te grafički ispravno prikazali.

1.5. Struktura rada

Završni rad koncipiran je od četiri međusobno povezane cjeline i zaključka.

U uvodnom dijelu prikazan je problem i predmet istraživanja, opisani su ciljevi istraživanja te je postavljena temeljna hipoteza. Nakon definirane hipoteze rada, definirane su i znanstvene metode korištene u radu poput metode deskripcije, indukcije, analize, sinteze, anketiranja, dokazivanja i opovrgavanja i statističko – matematičke metode. Uvodno poglavlje zaokruženo je prikazom strukture rada.

Drugi dio rada uključuje teorijski prikaz i definiciju usluge, karakteristike koje je razlikuju od proizvoda, te prednosti upravljanja uslugama. U ovom dijelu teorijski je obrađen i pojam kvalitete, kontrola kao i upravljanje kvalitetom. Teorijski je definirana važnost visokoobrazovnog sustava, bolonjskog procesa kao i stanje visokoobrazovnog ustava u Republici Hrvatskoj. U konačnici, teorijski su obrađene metode mjerenja zadovoljstva klijenata, s naglaskom na one koje su značajne za empirijsko istraživanje.

U trećem dijelu rada prezentirano je empirijsko istraživanje stavova studenata Ekonomskog fakulteta u Splitu o kvaliteti studija. Početno je dan prikaz općih podataka o fakultetu poput povijesnog pregleda razvoja fakulteta, njegove organizacijske i kadrovske strukture te je potom dan uvid u sustav upravljanja kvalitetom na fakultetu. Metodologija istraživanja te rezultati dobiveni istraživanjem opisani su na kraju ovog poglavlja.

U zaključku je iznesen vlastiti pogled na obrađenu temu istraživačkog rada.

2. DEFINICIJA USLUGE, KVALITETE USLUGE I METODE MJERENJA ZADOVOLJSTVA KLIJENATA

2.1. Usluga

Najjednostavnije poimanje usluge bilo bi ono da usluga predstavlja radnju koja se obavlja za nekog drugog. Ta radnja često uključuje splet različitih vrsta fizičkih dobara sinkroniziranih i ukomponiranih u jedno, te kao takve nose zajednički naziv usluga. Pojam usluge definiran je od strane različitih autora, čije će definicije biti detaljnije pojašnjene u nastavku teksta.

2.1.1. Pojam usluge

Prema Juranu usluga predstavlja rad izvršen za nekog drugog, a uslužne aktivnosti obično isključuju industriju, poljoprivredu, rudarstvo i građevinu.¹⁰ Kotler i Armstrong dali su nešto preciznije pojašnjenje te je za njih usluga aktivnost ili korist koju jedna strana može ponuditi drugoj, uglavnom je neopipljiva i ne rezultira vlasništvom bilo čega. Njena proizvodnja može, ali i nemora biti povezana s fizičkim proizvodom.¹¹

S druge pak strane, Grönross je pokušao objediniti definicije većeg broja autora, pa usluge definira na sljedeći način: „Usluga je aktivnost ili niz aktivnosti, u većoj ili manjoj mjeri neopipljive prirode, što se obično, ali ne i nužno, odvija u interakciji korisnika s osobom koja pruža uslugu i/ili s fizičkim resursima, odnosno sustavima onog tko pruža uslugu, a koja se pruža kao rješenje problema korisnika.“¹²

Usluge se mogu definirati i kao ekonomske aktivnosti koje proizvode vrijeme, mjesto, formu ili psihički doživljaj. Iako se možda čini kako su razlike između proizvoda i usluga očite ponekad nije tako jednostavno odrediti jasnu granicu što predstavlja dobro tj. proizvod, a što uslugu. U stvarnosti, gotovo sve nabavke dobara olakšane su uporabom usluga, i skoro sve nabavke usluga olakšane su uporabom dobara. Ključ u razumijevanju razlike između dobara i

¹⁰ www.pfi.uniri.hr (7.5.2017.)

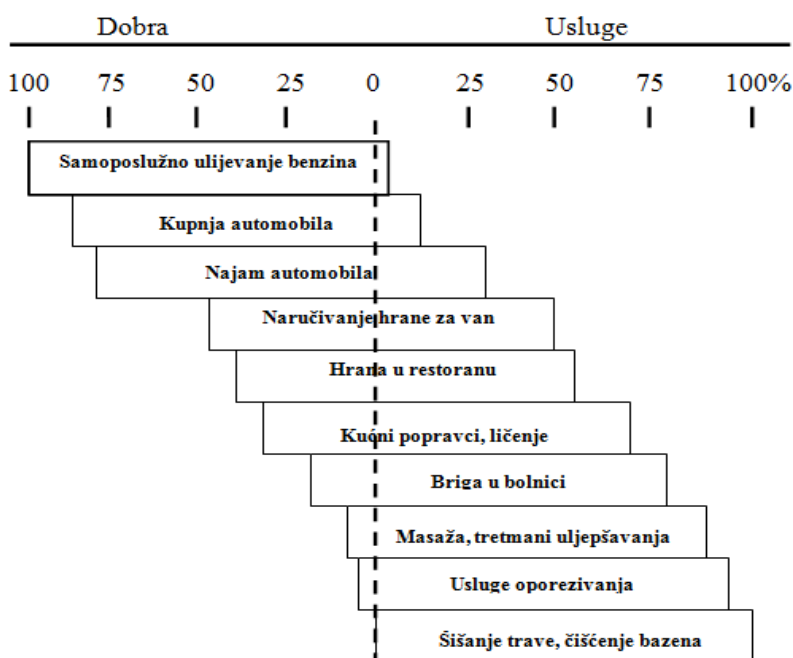
¹¹ Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., Armstrong, G. (2006): Osnove marketinga, 4. izd., Mate i zagrebačka škola ekonomije i menadžmenta, Zagreb, str. 625.

¹² www.pfi.uniri.hr (7.5.2017.)

usluga leži u shvaćanju kako ova dva pojma zapravo i nisu potpuno različita već da su ona zapravo dva pola na kontinuumu.¹³

Osim gore navedenih, usluga je definirana i od mnoštva drugih autora, no svaka od definicija ističe jednu, nedvojbeno osnovnu karakteristiku koja uslugu najviše razlikuje od proizvoda, a to je njena neopipljivost. Za razliku od proizvoda koji se može opipati rukama i vidjeti golim okom, usluga se jedino može doživjeti. Spomenuta, ali i ostale karakteristike usluga detaljnije će biti prezentirane u natakku teksta.

Slika 1. daje prikaz razlike između proizvoda i usluga, ali istodobno ukazuje na veliku povezanost i u nekim slučajevima podudarnost ovih dvaju pojmova.



Slika 1. Usporedba (ne)podudarnosti između dobara i usluga

Izvor: Fitzsimmons, J.A., Fitzsimmons, M.J. (2001): Service Management Operations, Strategy and Information Technology, 3. izd., Mc Graw Hill, New York, str. 3.

Iz slike 1. vidljivo je da se dobra i usluge u većini slučajeva međusobno podudaraju, odnosno, da ovise jedni o drugima. Uzevši za primjer hranu u restoranu koja se može tretirati kao usluga, iz razloga što se korisniku pruža usluga prehrane koja osim hrane uključuje i pribor, namještaj, prostor i osobu koja hranu poslužuje, i kao takva vidljivo je da se kompletna usluga

¹³ Fitzsimmons, J.A., Fitzsimmons, M.J. (2001): Service Management Operations, Strategy and Information Technology, 3. izd., Mc Graw Hill, New York, str. 3.

sastoji od niza različitih dobara. S druge pak strane, šišanje trave i čišćenje bazena smatra se stopostotnom uslugom, dok se samoposlužno ulijevanje benzina smatra stopostotnim dobrom.

2.1.2. Karakteristike usluga

Usluge se od fizičkih dobara razlikuju po mnogočemu. Prije svega usluga predstavlja nekakvu aktivnosti ili proces dok fizičko dobro, kako mu i sam naziv ukazuje predstavlja fizičku jedinicu. Brojna istraživanja godinama su upotrebljavali jedan ili više kriterija kojima bi okarakterizirali usluge. Pri tome su identificirali različite karakteristike koje su zajedničke većini usluga te koje čine razliku između usluge i proizvoda, a sljedeće četiri smatraju se krucijalnima:¹⁴

1. Neopipljivost
2. Nedjeljivost (proizvodnje od potrošnje)
3. Neuskladištivost
4. Heterogenost.

Neopipljivost. Ova karakteristika najbolje se može razumjeti kada se u obzir uzme opipljivost dobara. Dobro predstavlja fizički objekt, koji se može opipati, osjetiti, u nekim slučajevima i pomirisati te ako je riječ o hrani, može se okusiti. Usluge pak nisu fizički objekti. One mogu koristiti fizička dobra ili biti sastavni dio fizičkih dobara, ali one same po sebi nisu fizička komponenta. Većina usluga su izvedbe. Važna posljedica neopipljivosti je da za većinu usluga kupnja same usluge ne rezultira vlasništvom nad tom uslugom. S druge pak strane, kupnja određenog dobra označava stjecanje vlasništva nad tim dobrom.

Nedjeljivost (proizvodnje od potrošnje). Proces proizvodnje i potrošnje većine usluga odvija se simultano te se usluga konzumira u trenutku kada se proizvodi. Drugi oblik nedjeljivosti jest nedjeljivost kupca od pružanja usluge. Drugim riječima, većina usluga ne može se skladištiti za buduću uporabu, odnosno kupac mora biti prisutan u trenutku kreiranja usluge. Zajednička potrošnja nekih usluga treći je oblik nedjeljivosti. Neke usluge pružaju se za veliku grupu kupaca, primjerice kazališna predstava, koncert ili odmor na krstarenju. Ove

¹⁴ Fitzsimmons, J.A., Fitzsimmons, M.J., op.cit., str. 16-18.

usluge kreirane su i doživljene od grupe ljudi, odnosno ono što jedan korisnik iskusi doživjeti će i cijela grupa.

Neusklađivost. Zbog simultanog odvijanja procesa proizvodnje i potrošnje, većina usluga smatra se neusklađivim. Međutim, neusklađivost se može drugačije percipirati iz perspektive kupca. Iako ne može ponijeti uslugu sa sobom nakon što je proizvedena, kupac može uživati u efektu koji je korištenje usluge izazvalo, dugo nakon korištenja usluge. Jednako tako, zbog činjenice da je usluga neopipljiva, nije ju moguće uskladištiti. Dakle, ukoliko za nekom uslugom trenutno ne postoji potražnja, višak kapaciteta se ne može uskladištiti za neko kasnije razdoblje u kojem će se ponovo pojaviti potražnja za njom. Ta činjenica je i razlog što stručnjaci koji pružaju profesionalne usluge, iste i naplaćuju mada se korisnik nije pojavio.

Heterogenost. Ovdje je riječ o svojstvu usluge temeljenom na ljudskom faktoru. Bez obzira o kojoj vrsti usluge da je riječ svaka od njih sadrži zajedničku komponentu, a to je interakcija između pružatelja usluge i korisnika. Upravo ljudski faktor utječe na to da se jedna te ista usluga pruža na različite načine. To može značiti da, iako ista osoba pruža uslugu većem broju korisnika na isti način, različite osobe mogu različito percipirati doživljeno i time imati različite razine satisfakcije.

2.1.3. Upravljanje uslugama

James L. Heskett razvio je koncept strateške vizije usluge koja se sastoji od četiri temeljna i tri integrativna elementa. U osnovne elemente koncepta strateške vizije usluge uvrstio je:¹⁵

1. Ciljani tržišni segment
2. Koncept usluge
3. Operativnu strategiju
4. Sustav pružanja usluga.

¹⁵ Fitzsimmons, J.A., Fitzsimmons, M.J., op.cit., str. 100.

Ciljani tržišni segment. Kako i većina dobara, tako i većina usluga ima određenu vrijednost za samo jedan dio populacije, ili pojednostavljeno rečeno, svaka usluga zasigurno ne može svima pružiti jednak stupanj zadovoljstva. Stoga, pri samom kreiranju usluge trebalo bi identificirati i odrediti točan segment kupaca kojima će usluga odgovarati. Segmentacijom se pronalaze kupci usluga s jednakim karakteristikama, potrebama i kupovnim navikama, a njena učinkovita primjena odražava se u grupiranju kupaca vrlo sličnih karakteristika. Segmentacija može biti bazirana na različitim obilježjima poput geografskih, demografskih, psiholoških ili nekih drugih.

Koncept usluge. Predstavlja, odnosno opisuje uslugu kupcima, zaposlenima i ostalim stakeholderima. Usluga mora biti definirana na temelju ishoda ili koristi koje pruža klijentima, a sam koncept usluge razvija se u skladu s misijom i vizijom pojedine organizacije. S druge strane, misija i vizija organizacije trebala bi biti dovoljno široka i obuhvatna, kako ne bi eliminirala buduća postignuća u tehnologiji, promjene u obrascima potrošnje ili neke druge moguće pojave.

Operativna strategija. Riječ je o setu strategija, planova i politika koje se odnose na organizacijske operacije, financije, marketing, ljudske resurse i kontroling, s ciljem da netom spomeniti koncept usluga zaživi. Operativna strategija uključuje zapošljavanje, organizacijske politike, kontrolu kvalitete i troškova te načine iskorištavanja vrijednosti iznad troškova.

Sustav pružanja usluga. Radi se o načinu na koji se organizacija priprema za pružanje usluga te kako provodi sam proces pružanja usluga. U sustav pružanja usluga uključen je objekt u kojem se usluga pruža i njegov izgled, tehnologija i oprema, procesi za isporuku usluge, opis svih poslova zaposlenika te njihove uloge pri susretu s korisnicima usluga. Sustav pružanja usluga mora biti kreiran na način da osigurava maksimalno zadovoljstvo klijentima. Ono što je bitno naglasiti jest to da se većina uslužnih koncepata može kopirati, ali kopirati dobro osmišljen sustav pružanja usluga konkurentima može biti vrlo teško, i stoga, upravo on može poslužiti kao glavna prednost nad potencijalnim konkurentima.

2.2. Kvaliteta

Kvaliteta je definirana od strane različitih autora, s različitim tumačenjima na različitim jezicima, no ipak sama suština kvalitete jednaka je i univerzalna diljem svijeta, a radi se o zadovoljenju potreba. Sukladno s tim, postavlja se pitanje o čijim je potrebama riječ i upravo tada, na vidjelo izlazi najvažniji čimbenik u određivanju kvalitete, a to je čovjek. Uloga čovjeka po pitanju kvalitete je neminovna, naime, upravo on određuje koliko određeni proizvod/usluga zadovoljava njegove potrebe.

Prema tome, neke od svakidašnjih definicija upućuju na to da je kvaliteta:¹⁶

- Ono što kupac misli o vrijednosti rada dobavljača.
- Sve aktivnosti koje vode k realizaciji očekivanja kupca, pretvaranja tih očekivanja u zahtjeve, te nadzor za vrijeme i nakon realizacije zahtjeva. Proizvod ili usluga koji su pouzdani i izvršavaju namjenu jesu kvalitetni proizvod ili usluga.
- Stupanj do kojeg su ispunjena očekivanja kupca.
- Kad nam se vraća kupac, a ne proizvod.

O pojmu kvalitete, njenim definicijama i shvaćanjima kroz povijest više će biti riječi u nastavku rada.

2.2.1. Pojam kvalitete

U svakodnevnom jeziku riječ kvaliteta ne znači isto za svakoga, ona se može definirati kao:¹⁷

- Sposobnost za uporabu (fitness for use)
- Sposobnost za primjenu (fitness for purpose)
- Zadovoljstvo korisnika (customer satisfaction)
- Sukladnost sa zahtjevima (conformance to the requirements).

¹⁶ <http://markopaliaga.com/userfiles/file/Microsoft%20PowerPoint%20-%200002.pdf> (17.5.2017.)

¹⁷ Šiško Kuliš, M., Grubišić, D. (2010): Upravljanje kvalitetom, Sveučilište u Splitu Ekonomski fakultet, Split, str. 11.

Iako se u početku spominje kako kvalitetu određuje čovjek te da on zapravo predstavlja glavni razlog zašto se određeni proizvod ili usluga percipira kvalitetnim, to oduvijek nije bilo tako. Naime, spoznavši značaj kvalitete, ona se prvobitno definirala kao podudarnost sa specifikacijama gdje uloga pojedinca nije bila važna. Ono što se isticalo kao bitno jest podudarnost značajki proizvoda ili usluga sa zadanim specifikacijama. U skladu s time, kontrola kvalitete vršila se na samom kraju proizvodnje kada se provjeravalo podudaraju li se gotovi proizvodi s naručenima.

Ono što nakon toga slijedi je preokret u samom definiranju kvalitete koja se usredotočila na tržište i kupca, a uključujući pri tome:¹⁸

- Istraživanje zahtjeva tržišta
- Razvoj proizvoda i usluga u odnosu na zahtjeve tržišta
- Optimizaciju kvalitete do mjere koja još zadovoljava zahtjeve
- Stalno praćenje kvalitete nabave, proizvodnje i upotrebe
- Neprekidno poboljšavanje na temelju kontinuiranih povratnih informacija.

Ličnost koja je najvećim dijelom doprinjela spomenutom preokretu u definiranju kvalitete je J.M. Juran čije tumačenje glasi da kvaliteta predstavlja prikladnost proizvoda za upotrebu.¹⁹ Prije Juranove definicije kvaliteta se prvenstveno tumačila kao stupanj usklađenosti sa specifikacijama, zanemarujući pritom čimbenike, kao što su štetnost samog proizvoda ili usluge za okoliš ili pak za samog korisnika.

Novom definicijom kvalitete, sukladnost, odnosno usklađenost sa specifikacijama stavljena je u drugi plan te se kvaliteta počinje vrednovati prvenstveno kroz to je li proizvod ili usluga prikladan za upotrebu. Takvo tumačenje uključilo je širi splet značajki i elemenata koji utječu na percipiranje određenog proizvoda ili usluge kvalitetnim, a odnosilo se na pouzdanost proizvoda, njegov utjecaj na okoliš, zdravlje pojedinca i slično.

Spomenuto poimanje kvalitete razvijeno je osamdesetih godina prošlog stoljeća te svakako predstavlja temelj za sva daljnja proširena shvaćanja i definiranja kvalitete. Osim Jurana ističe

¹⁸ Isto, str. 13.

¹⁹ Oslić, I. (2008): Kvaliteta i poslovna izvrsnost, M.E.P. Consult, Zagreb, str. 12.

se još nekolicina vrlo značajnih ličnosti u pogledu kvalitete, štoviše koliki je njihov značaj govori činjenica da su svijetu poznati pod nazivom „gurui kvalitete“.

Definicije različitih gurua kvalitete dane na slici 2.

Juran
• kategorija koja se mjeri od strane kupca i to s aspekta osobina proizvoda i odsustva nedostataka – sposobnost za uporabu/ sposobnost za primjenu.
Crosby
• sukladnost sa zahtjevima.
Deming
• višedimenzijaska kategorija – za poduzeće je kvaliteta osiguranje opstanka na tržištu, a za izvršno rukovodstvo kvaliteta predstavlja proizvodnju planiranog broja artikala prema zacrtanoj specifikaciji.
Shewhart
• težnja definiranja kvalitete se sastoji u prijevodu budućih potreba korisnika na mjerljive karakteristike, tako da bi se proizvod mogao dizajnirati i proizvesti na zadovoljstvo korisnika zbog cijene po kojoj je proizvod kupio.
Feigenbaum
• očekivano zadovoljstvo klijenta.

Slika 2. Definicije kvalitete

Izvor: <https://issuu.com/kvaliteta.net/docs/rad27> (20.5.2017.)

Iz slike 2. vidljivo je da su i najeminentniji stručnjaci kvalitete istu različito poimali, definirajući je na sebi svojstven način. Unatoč različitim tumačenjima, od svakog od njih može se izvući jednako preneseno značenje, kako god da definicija glasila, a to je udovoljavanje zahtjevima kupaca.

Danas, pogled na kvalitetu seže još dublje od samog udovoljavanja zahtjevima kupaca. Štoviše upotrebljavaju se novi pojmovi poput cjelovite kvalitete, te za kompanije vrlo poznatog pojma, poslovne izvrsnosti. Naglasak se stavlja na udovoljavanje zahtjeva i ispunjavanje potreba svih stakeholdera organizacije, ne samo kupaca. Kao rezultat toga, javlja se potreba za integracijom kvalitete u cjelokupan sustav funkcioniranja jedne organizacije, uključujući pritom sve zaposlene unutar organizacije, kao i vanjske partnere.

2.2.2. Kontrola kvalitete

Kontrola se sama po sebi poima kao nadzor nad nekim procesom ili razvojem. Može se reći da predstavlja sigurnost da se određena stvar napravi kako je planirano, u skladu sa zadanim. Kontrola kvalitete zapravo nije nov pojam već je riječ o procesu koji se još u najranijoj povijesti koristio prilikom kreiranja objekata različite vrste i namjene.

Najjednostavnija definicija kontrole kvalitete glasila bi da je to proces kojim se osigurava sukladnost sa standardom.²⁰ Njena osnovna zadaća je uočiti greške prilikom proizvodnje određenih dobara te spriječiti pojavu tih istih grešaka na krajnjem proizvodu, odnosno na proizvodu koji će se naći na tržištu. Stručne osobe zadužene za kontrolu kvalitete u organizaciji nazivaju se kontrolorima ili ispitivačima.

Kontrolori ili ispitivači najčešće kontroliraju proizvode tijekom njihove proizvodnje, i to uglavnom na uzorcima slučajno izuzetim prema propisanom planu uzorkovanja, a rjeđe kontrolirajući cijelu seriju. O sto postotnoj kontroli je riječ kada se loši proizvodi sortiraju od dobrih što često nije garancija da proizvodi s greškom neće stići do kupaca.²¹ Nadzor kvalitete se provodi u dva dijela. Prvo se provodi unutrašnja kontrola kvalitete od samih proizvođača. Zatim se provodi vanjska kontrola kvalitete koju obavljaju tijela za ocjenjivanje sukladnosti, kupci, konkurenti i samo tržište.²²

S obzirom na njenu glavnu ulogu, kontrola kvalitete svrstava se u proizvodni odjel određene organizacije. Odjel ili sektor kontrole kvalitete najčešće je sastavljen od tri, a ponekad i više nižih jedinica, kao što su:²³

- Ulazna kontrola,
- Kontrola proizvodnje,
- Završna kontrola.

²⁰ Lazibat, T., Baković, T. (2012): Poznavanje robe i upravljanje kvalitetom, Ekonomski fakultet Zagreb, Zagreb, str. 157.

²¹ Oslić, I., op.cit., str. 16.

²² <http://www.svijet-kvalitete.com/> (17.5.2017.)

²³ Oslić, I., op.cit., str. 17.

Ulazna kontrola. Radi se o kontroli ulazne robe, kao što su različiti materijali, komponente i dijelovi dostavljeni od strane dobavljača. Riječ je o robi potrebnoj za odvijanje procesa proizvodnje. Današnji ugovori koji se sklapaju s dobavljačima obvezuju iste na primjenu međunarodno normiranih sustava upravljanja kvalitetom, kao, npr., ISO 9001:2000.

Kontrola proizvodnje. Organizacijska jedinica kontrole proizvodnje obično se dijeli na kontrolu po pogonima.

Završna kontrola. Provodi se prije nego se gotovi proizvodi otpreme kupcima, gdje se provjeravaju sve važne značajke kvalitete. Rezultati kontrole i ispitivanja statistički se obrađuju te se poduzimaju preventivne mjere, ako je potrebno.

Jasno je da svaki od ovih procesa iziskuje troškove, bilo da je riječ o kontroli, ispitivanju, sortiranju ili bilo kakvom rješavanju problema vezanih uz loše proizvode. Ti troškovi nazivaju se troškovima kvalitete. Glavna podjela troškova kvalitete je natroškove dobre i loše kvalitete.

Spomenuta podjela prikazana je i dodatno pojašnjena slikom 3.



Slika 3: Podjela troškova kvalitete

Izvor: Oslić, I. (2008): Kvaliteta i poslovna izvrsnost, M.E.P. Consult, Zagreb, str. 34.

Slika 3. daje prikaz temeljne podjele troškova kvalitete na troškove loše i dobre kvalitete. Nadalje, troškovi loše kvalitete dijele se na unutarnje i vanjske troškove pogrešaka. Unutarnji

troškovi pogrešaka nastaju zbog odstupanja od tehničkih, funkcionalnih, finansijskih i terminskih zahtjeva, te se u njih ubrajaju troškovi škarta, prenamjene, dorade i slično. Vanjski troškovi pogrešaka predstavljaju troškove nastale nakon isporuke proizvoda kupcu, poput troškova reklamacija. S druge strane, troškovi dobre kvalitete podijeljeni su na troškove ocjene kvalitete i troškove preventive. Troškovi ocjene kvalitete nastaju ovisno o tome jesu li zadovoljeni tehnički, finansijski i terminski zahtjevi, dok troškovi preventive predstavljaju akcije za sprečavanje nastajanja odstupanja od tehničkih, finansijskih i terminskih zahtjeva.

Iz navedenoga, može se zaključiti da iako iziskuje povećanje troškove, kontrola kvalitete, ne samo za organizaciju koja se bavi proizvodnjom, već za bilo koju drugu organizaciju predstavlja jedan od osnovnih procesa u kreiranju novih proizvoda i usluga. Kao što je već spomenuto, uloga kontrole kvalitete je pronaći propuste u proizvodnji. Međutim, samim pronalaskom određenih grešaka ne rješava se problem.

Prije spomenuta konstatacija vodi do novog pojma, a to je osiguranje kvalitete. Riječ je o širem pojmu od kontrole kvalitete, štoviše kontrola čini sastavni dio osiguranja kvalitete. Naime, dok kontrola kvalitete označava tehnike i aktivnosti opažanja, osiguranje kvalitete planira samu kvalitetu i sprečavanje nastanka defekata.²⁴ Može se zaključiti da osiguranje kvalitete označava planirane i sistematične aktivnosti ugrađene u sustav kojima je glavna svrha ispuniti zahtjeve kupaca. Vrh ove piramide, po pitanju kvalitete čini upravljanje kvalitetom, koje je dodatno pojašnjeno u nastavku teksta.

2.2.3. Upravljanje kvalitetom

Osiguranje kvalitete, koje je predhodno pojašnjeno, nadograđeno je novim pojmom – upravljanje kvalitetom, gdje se s orijentacije na sam proizvod odnosno njegovo zadovoljavanje potreba kupaca, u potpunosti prelazi ka orijentiranosti na cjelokupno tržište, s ciljem uvažavanja potreba i zahtjeva svih zainteresiranih strana koje sudjeluju u kreiranju i korištenju proizvoda. Kvaliteta ovdje predstavlja dio svih aktivnosti organizacije, uključujući pri tom i sve zaposlene, dobavljače te ostale stakeholdere koji na bilo koji način imaju doticaja s poslovanjem organizacije.

²⁴ Lazibat, T., Baković, T., op. cit., str. 162.

Juran upravljanje kvalitetom definira kao: „Proces koji prepoznaje i upravlja aktivnostima potrebnim da se dostignu ciljevi kvalitete neke organizacije.“ Druga definicija kaže: „Upravljanje kakvoćom predstavlja skup radnji opće funkcije upravljanja koji određuje politiku kakvoće, ciljeve i odgovornosti te ih u okviru sustava kakvoće ostvaruje s pomoću planiranja kakvoće, praćenja kakvoće, osiguravanja kakvoće i poboljšanja kakvoće.“²⁵

Kako je kvaliteta sveobuhvatan pojam koji se konstantno unapređuje, ne čudi da se samo upravljanje kvalitetom nanovo nadograđuje još jednom, višom ljestvicom u piramidi kvalitete, a ovoga puta je riječ o potpunom upravljanju kvalitetom (Total Quality Management, TQM).

Definicija TQM-a prema hrvatskoj ISO normi, Rječnik (ISO 8402:1994) glasi: „Potpuno upravljanje kakvoćom je način upravljanja organizacijom usredotočen na kakvoću, utemeljen na sudjelovanju svih članova organizacije te koji zadovoljavanjem korisnika teži za dugoročnim uspjehom i boljitkom za sve članove organizacije i zajednice u cjelini.“²⁶

Najveće prednosti koje donosi implementacija potpunog upravljanja kvalitetom u organizaciji su sljedeće:²⁷

- veća kvaliteta proizvoda/usluga;
- veće zadovoljstvo korisnika i zadržavanje njegove vjernosti;
- snažnija konkurentska i tržišna snaga organizacije;
- manji troškovi poslovanja;
- veća proizvodnost i profitabilnost poslovanja;
- veće zadovoljstvo svih zaposlenih;
- veća kvaliteta upravljanja;
- veći ugled i vrijednost organizacije.

²⁵ Skoko, H. (2000): Upravljanje kvalitetom, Sinergija, Zagreb, str. 10.

²⁶ Isto, str. 10.

²⁷ Avelini H., I. (2000): Upravljanje potpunom kvalitetom (Total Quality Management), u zborniku „Integralni sustavi upravljanja potpunom kvalitetom“, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, str. 10 –50.

2.3. Kvaliteta usluge visokoobrazovnog sustava

Obrazovanje samo po sebi predstavlja povijesnu i društvenu kategoriju koja je u izravnoj vezi s potrebama proizvodnje materijalnih dobara, sa stupnjem razvoja znanosti i tehnike, ideologijom koja u njega ugrađuje razne ciljeve i s političkim uređenjem nekog društva.²⁸ Iz navedenog se može vidjeti krucijalan značaj obrazovanja za razvoj društva općenito. Akademsko obrazovanje kroz povijest bilo je ograničeno samo na elitne klase društva koje su imale privilegiju nakon završenog srednjoškolskog obrazovanja širiti svoje vidike i dodatno napredovati pohađajući fakultete.

Uključivanjem građanske klase, a potom i ostatka društva u visokoobrazovni sustav napravljen je presedan u povijesti kojim svaki čovjek dobiva pravo za vlastiti rast i razvoj doprinoseći na taj način rastu i razvoju društva kao cjeline. U današnje vrijeme, broj visokoobrazovanih osoba jedne države utječe na mnoge parametre, kao što su konkurentnost, inovativnost, gospodarski razvoj, demokratsko ponašanje građana, izbor demokratske vlasti i blagostanje društva općenito. Sve to upućuje na iznimnu važnost osiguranja kvalitetnog obrazovnog sustava.

Kao i u bilo kojem drugom području, tako i u području visokog obrazovanja kvalitetu je nemoguće identificirati s jednog stajališta, a da se pri tom obuhvati i vjerodostojno prikaže njen cjelokupan značaj. Visokoobrazovni sustav sastoji se od velikog broja dionika, među kojima svaki od njih ima vlastiti pristup i viđenje kvalitete.

Ivan Mencer u svome radu iznio je različita stajališta o kvaliteti, a ona su:²⁹

- *Kvaliteta sa stajališta države.* Država i vlada kao najveći financijeri visokoobrazovnog sustava neke zemlje, kvalitetu vide u broju studenata koji završavaju studij u predviđenom vremenu, uz što manje troškove te uz primjenu međunarodnih standarda.
- *Kvaliteta sa stajališta studenata.* Studenti kvalitetu percipiraju kroz doprinos visokog obrazovanja njihovom osobnom razvitku te uz način na koji ih visoko obrazovanje

²⁸ Vidulin-Orbanić, S. (2006): Društvo koje uči: Povijesno društveni aspekti obrazovanja, Filozofski fakultet Pula, Pula, str. 58.

²⁹ Mencer, I. (2005.) Osiguranje kvalitete i visokoškolske ustanove u Republici Hrvatskoj, Ekonomski pregled, 56 (3-4), 153.

priprema za sudjelovanje u poslovnom svijetu. Može se zaključiti da se važnost treba usmjeriti na osobne interese studenata, kojima mora biti omogućen završetak studija u za to predviđenome roku.

- *Kvaliteta sa stajališta nastavnika.* Kvaliteta se ogleda u prenošenju znanja, osiguranju dobrih uvjeta za učenje i dobar međuodnos prijenosa znanja i istraživanja.
- *Kvaliteta sa stajališta poslodavaca.* Poslodavci percipiraju kvalitetu kroz stečena znanja, vještine i radne i moralne običaje potrebne za efikasno obavljanje i unapređenje poslovnih procesa. Kvalitetu definiraju kroz kvalitetu diplomiranog studenta kao proizvoda.
- *Kvaliteta sa stajališta javnosti.* Cjelokupna javnost na kvalitetu gleda kroz opće stanje u državi, odnosno kroz proizvodnju kvalificirane radne snage te mogućnosti njihova zapošljavanja kako unutar države, tako i izvan njenih granica.

2.3.1. Bolonjska deklaracija

Iz prethodnog teksta može se zaključiti da kvaliteta obrazovnog sustava uključuje širi krug dionika podjednako važnih za kvalitetu visokoobrazovne institucije. S obzirom na uključenost većeg broja faktora koji utječu na razvoj kvalitete jasno je da se javlja potreba za uspostavom cjelokupnog sustava kvalitete. Potonji prema tome treba obuhvatiti nastavne planove i programe, metode izvođenja nastave, pedagoške mjere nastavnika, tehničku opremu, upravljanje svim resursima, organiziranje nastave te sve ostale komponente koje čine jednu visokoobrazovnu instituciju.

Europska unija, svjesna važnosti obrazovanja za razvoj društva općenito, donijela je, te u Bologni 19. lipnja 1999. godine službeno i potpisala bolonjsku deklaraciju, koja predstavlja zajedničku deklaraciju europskih ministara obrazovanja, a koja se odnosi na reformu sustava visokog obrazovanja u Europi koji je postao poznat kao „bolonjski proces.“³⁰

Temeljni ciljevi bolonjske deklaracije odnosili su se na sljedeće stavke:³¹

³⁰ Blašković, L. I Mandušić, D. (2014): Restrukturiranje visokoobrazovnog sustava uvođenjem sustava upravljanja kvalitetom, FBIM Transactions, 15 07, 2(2), pp. str. 47

³¹ Šćukanec, N. (2010): Nastanak zajedničke visokoobrazovne politike na razini Europske unije, Institut za razvoj obrazovanja, Zagreb, str. 107.

- Uvođenje dodatka diplomi (Diploma Supplement), u cilju promicanja zapošljavanja europskih građana i međunarodne konkurentnosti europskog sustava visokog obrazovanja;
- Prihvatanje sustava temeljenog na dvama glavnim ciklusima, preddiplomskom i diplomskom. Pristup drugom ciklusu zahtijeva uspješno završen prvi ciklus studija koji mora trajati najmanje tri godine. Drugi ciklus vodi ka magisteriju i/ili doktoratu;
- Uvođenje bodovnog sustava, pod nazivom ECTS, kao prikladnog sredstva u promicanju najšire razmjene studenata;
- Promicanje mobilnosti, uključivši pri tom studente, nastavnike, istraživače i administrativno osoblje kojima se mora priznati i valorizirati vrijeme koje su proveli u Europi istražujući, predajući ili učeći, ne uskrativši pri tom njihova statutarna prava;
- Promicanje europske suradnje u osiguravanju kvalitete u cilju razvijanja usporedivih kriterija i metodologija;
- Promicanje potrebne europske dimenzije u visokom školstvu, posebice u razvoju nastavnih programa, međuinstitucionalnoj suradnji, mogućnostima mobilnosti kao i integriranih programa studija, obuke i istraživanja.

Bolonjski proces još uvijek radi na razvoju, nadogradnji, implementaciji i praćenju novih ciljeva. Svjesni novih izazova koje je donijelo drugo desetljeće ovog tisućljeća, okupljeni ministri 2009. godine postavili su četiri glavna cilja za 2020. godinu, a koji se odnose na:³²

- Završetak strukturne reforme i produbljivanje njene provedbe kroz dosljedno razumijevanje i upotrebu razvijenih instrumenata;
- Provedbu kvalitetnog visokog obrazovanja, povezanog s istraživanjem i cjeloživotnim učenjem te promicanjem zapošljivosti;
- Ostvarenje socijalne dimenzije osiguravajući da studentsko tijelo koje se uključuje i završava visoko obrazovanje odražava različitost studentskih tijela u stanovništvu Europe;
- Osigurati da najmanje 20% studenata koji diplomiraju unutar Europskog prostora visokog obrazovanja (EHEA) dio studiranja ili usavršavanja imaju u inozemstvu.

³² www.eacea.ec.europa.eu (18.6.2017.)

Može se zaključiti da, osim što su nova četiri cilja direktno vezana za već postojeće ciljeve, naglasak je stavljen na cjeloživotno obrazovanje kao i akademsku mobilnost studenata koja, osim pozitivnih pomaka na individualnoj dovodi i do pozitivnih pomaka na institucionalnoj te široj društvenoj razini. Razvijeni su brojni programi koji potiču ove smjernice, među kojima je svakako najpoznatiji program Erasmus, najstariji i najznačajniji program namijenjen poticanju mobilnosti kako studenata tako i nastavnika.

2.3.2. Sustav visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj

Republika Hrvatska oduvijek je težila za razvojem društva u skladu s europskim standardima te je kroz povijest iznjedrila brojne ličnosti koje su doprinjele ne samo europskom već i svjetskom razvoju na različitim poljima. Danas, kao jedna od članica Europske unije, među brojnim reformama, Hrvatska je prihvatila i reformu vezanu za osiguranje i unapređenje kvalitete sustava visokog obrazovanja.

Bolonjski proces u Republici Hrvatskoj uveden je u visoko obrazovanje 2001. godine te se i danas aktivno provodi. Sustav osiguranja kvalitete kao jedna od temeljnih aktivnosti ovog procesa primjenjuje se od 2009. godine, putem kojeg su sveučilišta stekla visoku razinu autonomije. Sam sustav predstavlja temeljni uvjet za stvaranja integriranog europskog prostora visokog obrazovanja.³³

Prihvaćanjem bolonjskog procesa, Republika Hrvatska preuzela je obvezu usklađivanja s europskim prostorom visokog obrazovanja kroz:³⁴

- prihvaćanje sustava lako prepoznatljivih i usporedivih akademskih i stručnih stupnjeva,
- uvođenje dodatka diplomi radi bržeg i lakšeg zapošljavanja i međunarodne konkurentnosti,
- prihvaćanje jedinstvenog sustava triju ciklusa studiranja,

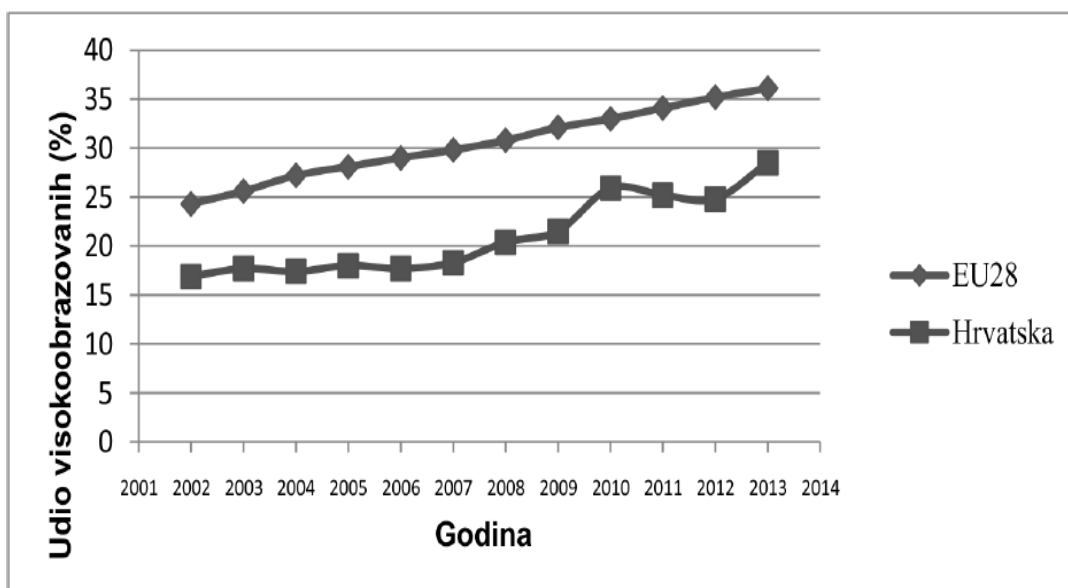
³³ Budak, J., Slijepčević, S., Švaljek, S. (2009): „Financijske potpore studentima u sustavu visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj“, Ekonomski institut, Zagreb, str. 277.

³⁴ Predojević, Z., Kolanović, I. (2015): Osiguranje kvalitete visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj, Pomorski fakultet Sveučilišta u Rijeci, Rijeka, str. 324.

- uvođenje bodovnog sustava ECTS,
- promicanje mobilnosti studenata i nastavnika,
- uspostavu nacionalnog sustava praćenja i jamstva kvalitete te promicanje europske suradnje u tom segmentu.

Prvi korak u reformi visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj učinjen je usklađivanjem preddiplomskih, diplomskih i stručnih studija s bolonjskim načelima. Provedbom bolonjskog procesa na visokim učilištima u Republici Hrvatskoj razvila se potreba za evaluacijom akreditiranih studijskih programa i visokih učilišta. Glavni cilj bolonjskoga procesa, kao što je prethodno u tekstu spomenuto, bio je stvaranje usporedivog, kompatibilnog i koherentnog sustava visokoga obrazovanja unutar Europskoga prostora visokog obrazovanja.³⁵

U kojoj mjeri Republika Hrvatska prati europske trendove po pitanju visokoobrazovanih osoba može se uočiti temeljem grafa 1.



Graf 1. Usporedba udjela visokoobrazovanih u dobnoj skupini od 25 do 35 godina u Europskoj uniji i Republici Hrvatskoj

Izvor: Predojević, Z., Kolanović, I. (2015): Osiguranje kvalitete visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj, Pomorski fakultet Sveučilišta u Rijeci, Rijeka, str. 324.

Na grafu 1. dan je prikaz provedenog istraživanja u razdoblju od 2001. godine do 2014. godine gdje je istražen udio visokoobrazovanih u dobnoj skupini od 25 do 35 godina. Uspoređena je

³⁵ Predojević, Z., Kolanović, I., op.cit., str. 320.

visokoobrazovana populacija iz 28 zemalja Europske Unije s visokoobrazovanimima iz Republike Hrvatske. Uočava se da zemlje Europske Unije imaju konstantan rast visokoobrazovanih osoba, čiji postotak u 2013. godini iznosi preko 35%, dok je u Republici Hrvatskoj vidljiv rast u 2010. godini, nakon čega slijedi stagnacija do 2012. godine te u konačnici ponovni rast, čiji postotak u 2013. godini iznosi blizu 25%.

Zaostatkom od 10% u odnosu na ostale zemlje, Hrvatska se svakako ne smije zadovoljiti, te je potrebno u najmanju ruku težiti ka ujednačavanju s ostalim članicama. Ipak, nužno je spomenuti da su sve temeljne aktivnosti osiguranja kvalitete ovog procesa jako dobro adaptirane u hrvatski visokoobrazovni sustav, aludirajući pritom na uvođenje e-učenja, mobilnosti studenata i nastavnika kao i prisutnost inozemnih studenata na hrvatskim sveučilištima. Sve to utječe na kvalitetniji sustav visokog obrazovanja i jačanje veza s najrazvijenijim zemljama Europe, što Hrvatsku čini konkurentnijom članicom Europske unije.

2.4. Metode mjerenja zadovoljstva klijenata

U današnje vrijeme kada je na tržištu prisutan veliki izbor sličnih ili istih proizvoda organizacijama je iznimno teško procijeniti koje bi karakteristike proizvod ili usluga koju oni nude trebao imati kako bi ostvarili konkurentsku prednost. Iz tog razloga, u središte poslovanja bilo koje organizacije stavlja se zadovoljstvo kupaca kao osnova za stjecanje njihove lojalnosti na temelju koje organizacija stječe konkurentsku prednost.

Zadovoljstvo se može definirati kao percepcija kupca o stupnju ispunjenja njegovih očekivanja.³⁶ S obzirom na netom spomenutu važnost zadovoljstva kupaca za organizaciju, javlja se potreba za njegovim mjerenjem. Koliko je ono važno za organizaciju govori i činjenica da bez povratne informacije od kupaca organizacije nisu u mogućnosti upravljati odnosom s kupcima i povećati njihovo zadovoljstvo. S obzirom da je riječ o izrazito varijabilnoj kategoriji, razvile su se različite metode mjerenja zadovoljstva klijenata odnosno kupaca.

³⁶ Brdarević, S., Kulašin, Dž. (2003): Analiza metoda mjerenja zadovoljstva kupca prema standardu ISO 9000:2000 sa akcentom na usluge, 3. Naučno-stručni skup sa međunarodnim učešćem "KVALITET 2003", Zenica, preuzeto s: <http://www.quality.unze.ba/zbornici/QUALITY%202003/012-R-001.pdf>

Prije samog predstavljanja metoda, pažnja se skreće na jedan od najpopularnijih modela mjerenja zadovoljstva klijenata, a riječ je o modelu indeksa zadovoljstva klijenata. O istoimenom modelu više riječi biti će u nastavku teksta.

2.4.1. Model indeksa zadovoljstva klijenata

Indeks zadovoljstva klijenata (Customer Satisfaction Index) predstavlja najpopularniji model mjerenja zadovoljstva klijenata. Mnoge ga tvrtke prikazuju u svojim financijskim izvješćima, a radi se o jedinom pokazatelju zadovoljstva klijenata u poslovanju s tvrtkom koji se prati tijekom godina, i to prvenstveno iz razloga što je lako razumljiv i što u skladu s drugim pokazateljima, pretežito financijskim, iskazuje određenu stopu.³⁷

Osnovni cilj indeksa zadovoljstva klijenata kao pokazatelja uspješnosti tvrtke nije samo u njegovoj relativnoj veličini, već prije u promatranju njegova kretanja tijekom dužega razdoblja, a što podrazumijeva njegov izračun uvijek na isti način. Indeks zadovoljstva svoju punu opravdanost stječe tek ako se promatra u odnosu prema istom tom pokazatelju kod glavnih konkurenata. Opravdanost nalazi u kontinuiranom praćenju i prikazivanju da bi se ustanovio trend u sveukupnom zadovoljstvu klijenata.³⁸

Kao nedostatak indeksa zadovoljstva klijenata ističu se velika ograničenja za unutarnju uporabu u tvrtki, što ujedno predstavlja odliku svih zbirnih pokazatelja. Naime, indeks zadovoljstva predstavlja prosjek prosjeka svih klijenata i svih segmenata klijenata kao i svih djelatnosti tvrtke.

Kada je riječ o metodama koje mjere zadovoljstvo, one se mogu podijeliti u nekoliko kategorija:³⁹

a) Parcijalne metode

- Sustav pritužbi i prijedloga

³⁷ Vranešević, T. (2000): Upravljanje zadovoljstvom klijenata. Golden marketing, Zagreb, str. 289

³⁸ Vranešević, T., op.cit., 304.

³⁹ <https://issuu.com/kvaliteta.net/>

- Interes utjecaja na narušavanje kvalitete
- Centri za prikupljanje poziva
- Analiza izgubljenih klijenata
- Pridobivanje korisnika
- Tajni kupac
- Ponavljanje narudžbi

b) Desktop anketne metode

- Metoda kompanije CIM College

c) Istraživačko – anketne metode

- Metoda kompanije Leadership Factor
- Servqual upitnik
- Kano model
- Metoda kompanije NSC Pearson

d) Internet metode

- Metoda kompanije Autodata
- Metoda kompanije Servey Value
- Metoda kompanije Persues
- Metoda kompanije CustomerSat
- Metoda kompanije Walker Smartloyalty

U tekstu će detaljnije biti opisane pojedine metode, a riječ je o onim metodama koje se najčešće koriste, s time da je naglasak stavljen na Servqual upitnik, kao istraživačko – anketnu metodu na koju se istraživački dio ovog rada najviše pozvao pri kreiranju upitnika kojim su ispitani stavovi studenata.

2.4.1.1. Sustavi pritužbi i prijedloga

Sustav za praćenje pritužbi i sugestija može biti izrazito značajan izvor podataka za praćenje zadovoljstva klijenata. Uz prigodu za pretvaranje nezadovoljstva u zadovoljstvo, pritužbe su

značajan pokazatelj toga što čini nezadovoljstvo klijenata, s kojim problemima se oni sučeljavaju, a koje prije kupnje nisu očekivali. Pritužbe, osim što mogu tvrtki poslužiti kao izvrstan dodatni izvor podataka za praćenje zadovoljstva klijenata, jednako tako ti podatci mogu poslužiti i kao stalni pokazatelj aktivnosti unapređenja kvalitete klijenata nakon poduzimanja tih aktivnosti.⁴⁰

Ukoliko tvrtka ima namjeru zadržati lojalnost svojih kupaca i spriječiti njihov odlazak konkurentima, potrebno je da sazna koji su razlozi doveli kupce do napuštanja tvrtke, a jedan od načina na koji to tvrtke mogu saznati su žalbe. Cilj dobrog sustava za praćenje žalbi je saznati kako korisnici ocjenjuju kvalitetu njihovih proizvoda, odnosno usluga kao i tendencija ukljanjanja negativnog imidža poduzeća.

Kao ograničenje ovog sustava spominje se to da sustav uglavnom prati nezadovoljstvo, odnosno probleme u primjeni proizvoda ili usluge, i koliko god sustav za klijente bio jednostavan, pritužbe će davati samo oni klijenti koji imaju određene probleme, a to je uglavnom vrlo mali dio klijenata.⁴¹

2.4.1.2. Ankete o zadovoljstvu klijenta

Kod anketnog istraživanja, neizostavno je osvrnuti se na instrument mjerenja zadovoljstva klijenata koji predstavlja jednu od najpouzdanijih metoda, a riječ je o Servqual instrumentu. Radi se o instrumentu koji se primjenjuje u širokoj lepezi uslužnih djelatnosti poput: prodaje guma, stomatologiji, hotelijerstvu, visokom školstvu, bolnicama, bankama i slično. Suština ovog instrumenta ogleda se u pronalaženju razlike između kupčevih očekivanja i percepcije određene usluge.⁴²

Servqual instrument kvalitetu usluge identificira kroz pet dmenzija:⁴³

⁴⁰ Isto, str. 196-198.

⁴¹ Vranešević, T., op.cit., str. 199.

⁴² Bajto, M., Kondić, Ž. (2005): Mjerenje zadovoljstva korisnika usluga SERVQUAL modelom na primjeru opće bolnice, 6. Hrvatska konferencija o kvaliteti, Opatija, preuzeto s: https://issuu.com/kvaliteta.net/docs/bajto_m_rad (12.7.2017.)

⁴³ Li-Wei, M. (2005): A comparative study between UK and US: The student satisfaction in higher education and its influential factors, Journal of marketing management, 21, str. 861.

1. pouzdanost,
2. povjerenje,
3. opipljivost,
4. susretljivost i
5. poistovjećivanje.

Prilikom korištenja ovog instrumenta formiraju se 22 elementa kojima se postavljaju dva identična pitanja, a odnose se na to što izvrsna usluga pruža i što aktualna usluga pruža. Ispitanici odgovore bilježe putem Likertove skale s ocjenama od 1 do 7, gdje 1 označava da se ispitanik u potpunosti ne slaže i 7 da se ispitanik u potpunosti slaže s navedenim.⁴⁴

U klasične metode mjerenja zadovoljstva klijenata, osim anketnih upitnika, ubrajaju se i ostale, kao što su:⁴⁵

- indeks utjecaja na narušavanje kvalitete,
- centri za prikupljanje poziva,
- gubljenje kupaca,
- pridobijanje kupaca,
- ponavljanje narudžbi.

Prednosti ovih metoda u mjerenju zadovoljstva klijenata vidljive su u tome što se putem njih održava veza između organizacije i kupca, dobivanjem povratne informacije od kupaca, no isto tako najveća kritika ovih metoda je usmjerena u to da se njima zapravo mjeri nezadovoljstvo.⁴⁶

⁴⁴ Isto

⁴⁵ Brdarević, S., Kulašin, Dž. (2003): Analiza metoda mjerenja zadovoljstva kupca prema standardu ISO 9000:2000 sa akcentom na usluge, 3. Naučno-stručni skup sa međunarodnim učešćem "KVALITET 2003", Zenica, preuzeto s: <http://www.quality.unze.ba/zbornici/QUALITY%202003/012-R-001.pdf> (12.7.2017.)

⁴⁶ Browne, A.B., Kaldenberg, D.O., Brown, W.I.G., Brown, D.J. (1998): Student as Customer: Factors Affecting Satisfaction and Assessments of Industrial Quality, Journal of Marketing for Higher Education, Vol. 8(3), str. 6

2.4.1.3. Tajni kupci

Još jedan od pristupa za mjerenje zadovoljstva klijenata je i metoda tajnog kupca, odnosno tajne kupnje, gdje se osoba koja nije poznata prodajnom osoblju predstavlja kao potencijalni ili stvarni kupac s ciljem prikupljanja potrebnih informacija o poslovanju tvrtke, te kojoj je namjera u što većoj mjeri uočiti dobre i loše strane kupovnog procesa. Nije neobično da ulogu tajanstvenoga klijenta preuzmu menadžeri koji na taj način neposredno pokušavaju saznati kakva iskustva stječu klijenti u poslovanju s njihovom tvrtkom.⁴⁷

Kao nedostatak ove metode, spominje se subjektivnost tajanstvenog kupca pri ocjenjivanju kupovnog procesa. Isto tako, koristeći isključivo ovaj pristup teško da je moguće saznati zadovoljstvo klijenata te ga stoga treba promatrati kao dodatak stvarnom istraživanju zadovoljstva klijenata, zasnovanom na ispitivanju.

2.4.1.4. Analiza izgubljenih klijenata

Analiza izgubljenih klijenata temelji se na kontaktiranju kupaca koji su prestali kupovati ili koji su prešli kod konkurenata, s ciljem kako bi tvrtka saznala razloge zbog kojih je do toga došlo. Spoznaja tih razloga za tvrtku je iznimno važna, jer se na taj način dodatno educira te pronalazi rješenja kako ponovno privući te iste kupce ili spriječiti odlazak trenutnih. Uz podatke koji otkrivaju zašto klijenti uopće napuštaju tvrtku, potrebno je pratiti i broj klijenata koji napuštaju tvrtku, kao dodatni pokazatelj o uspješnosti tvrtke i o zadovoljstvu klijenata.⁴⁸

Nedostatak ove metode ogleda se u pravovremenom pronalasku kupaca koji su napustili tvrtku. Analiza izgubljenih klijenata treba poslužiti kao dodatni izvor podataka o praćenju zadovoljstva klijenata.

Od spomenutih metoda mjerenja zadovoljstva klijenata, za provedeno istraživanje koje je opisano u empirijskom dijelu rada, korištene su određene komponente Servqual upitnika.

⁴⁷ Vranešević, T., op.cit., str. 199-200.

⁴⁸ Vranešević, T., op.cit., str. 200.

3. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE STAVOVA STUDENATA EKONOMSKOG FAKULTETA U SPLITU O KVALITETI STUDIJA

3.1. Opći podaci o Ekonomskom fakultetu u Splitu

Ekonomski fakultet u Splitu kao visoko učilište sastavni je dio Sveučilišta u Splitu te obavlja javnu djelatnost u smislu Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju. Fakultet ustrojava i izvodi sveučilišne i stručne studije te razvija znanstveni i stručni rad u polju ekonomije. Osnivačka prava nad Fakultetom ima Sveučilište. Nova zgrada fakulteta stacionirana je na adresi Cvite Fiskovića 5 te zauzima ukupno 11.000 m² s 2155 sjedećih mjesta podijeljenih u najsuvremenije opremljenih osamnaest dvorana, četiri vijećnice, četiri informatička laboratorija za nastavu i jedan za potrebe studenata. Knjižnica Fakulteta se po bogatstvu knjižničnog fonda (preko 30 000 monografskih publikacija ekonomske struke) svrstava na drugo mjesto u Hrvatskoj i prvo u Dalmaciji.

Osnovne djelatnosti fakulteta, kao visokoobrazovne institucije su sljedeće:⁴⁹

- visoko obrazovanje u polju ekonomije i drugim srodnim poljima u području društvenih znanosti,
- znanstveno istraživanje i razvoj u društvenim znanostima, polje ekonomija i druga srodna polja u području društvenih znanosti,
- osnivanje i održavanje programa stručnog usavršavanja po konceptu cjeloživotnog obrazovanja i obrazovanja odraslih,
- savjetovanje u vezi s poslovanjem i upravljanjem,
- ekspertize i vještačenja,
- istraživački i stručni rad,
- izdavačka i tiskarska djelatnost te umnožavanje snimljenih zapisa,
- djelatnost knjižnice u funkciji fakulteta.

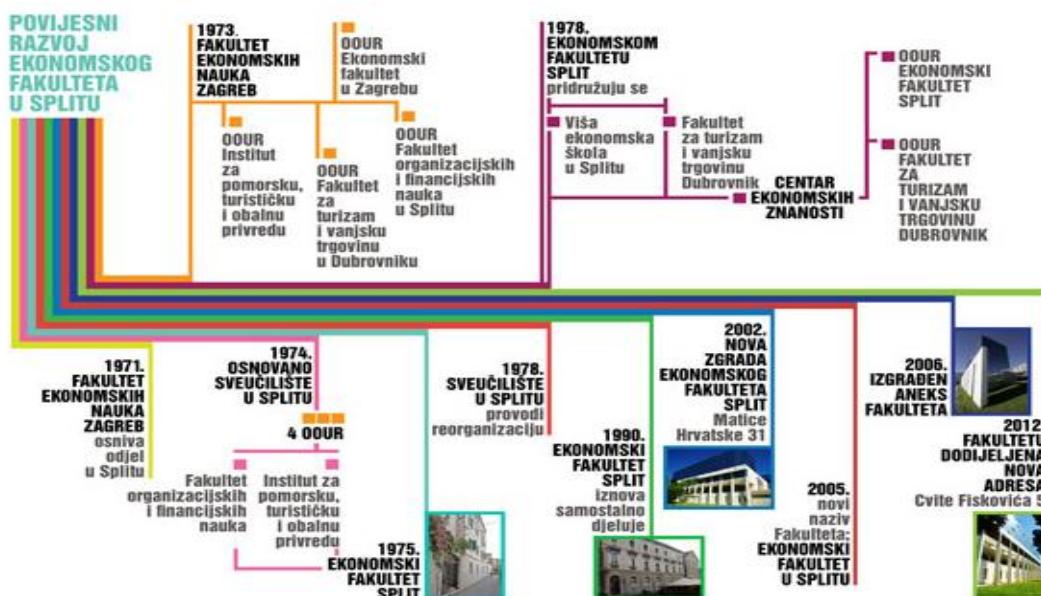
⁴⁹ <http://www.efst.unist.hr/> (8.8.2017.)

3.1.1. Povijesni razvoj fakulteta

Sami začetci stvaranja Ekonomskog fakulteta u Splitu vezani su za 1971. godinu kada je Savjet Fakulteta ekonomskih nauka u Zagrebu donio Odluku o otvaranju Odjela u Splitu. Fakultet svoj originalni naziv, koji nosi i danas, dobiva 1974. godine spajanjem Fakulteta organizacijskih i financijskih nauka i Instituta za pomorsku, turističku i obalnu privredu, u jedinstvenu organizaciju pod nazivom Ekonomski fakultet u Splitu.⁵⁰

1.siječnja 1975. godine, fakultet je službeno počeo s radom, no nije postojala jedinstvena lokacija cjelokupnog fakulteta, već je istoimeni bio dislociran na više područja u gradu Splitu. Konačni izgled dobiva 2002. godine gradnjom zasebne građevine u sastavu Sveučilišnog kampusa. U novoj zgradi puno se pažnje posvetilo sadržajima unutar nje pa je u tu svrhu opremljena s 2155 sjedećih mjesta podijeljenih u osamnaest dvorana, četiri vijećnice, četiri informatička laboratorija za nastavu i jedan za potrebe studenata. Veliko blago fakulteta predstavlja knjižica opremljena s preko 30 000 monografskih publikacija od čega je čak 40% literature na stranim jezicima te 60% na hrvatskom jeziku.⁵¹

Povijesni pregled fakulteta prikazan je na slici 4.



Slika 4. Rast i razvoj Ekonomskog fakulteta u Splitu

Izvor: Službene stranice fakulteta na <http://www.efst.unist.hr/> (8.8.2017.)

⁵⁰ <http://www.efst.unist.hr/> (8.8.2017.)

⁵¹ <https://hr.wikipedia.org/> (8.8.2017.)

3.1.2. Organizacijska struktura fakulteta

Organizacijska struktura predstavlja odnos i vezu između činitelja poslovanja. Njome se određuje način na koji su odgovornosti dane zaposlenicima, kao i način grupiranja u sektore, odjele.⁵²

Tijela Fakulteta predstavljaju:⁵³

- Fakultetsko vijeće,
- Vijeće studija,
- Savjet za znanost,
- Stalna radna tijela (povjerenstva) i
- Dekan, kojem u radu pomažu tri prodekana.

Dekanica fakulteta je prof. dr. sc. Maja Fredotović. Osnovna uloga dekanice je da predstavlja i zastupa Fakultet te ujedno organizira i usklađuje proces rada, donosi poslovne odluke sukladno propisima, predsjedava Fakultetskim vijećem te predlaže dnevni red sjednica Fakultetskog vijeća. Prodekani, čija je osnovna zadaća ustupiti pomoć u radu dekanici, podijeljeni su na odjele za organizaciju i financije, razvoj i nove proizvode te nastavu. Prodekan za organizaciju i financije Fakulteta je prof. dr. sc. Ivica Pervan, prodekan za razvoj i nove proizvode fakulteta je doc. dr. sc. Dario Miočević i prodekanica za nastavu je prof. dr. sc. Snježana Pivac.

U pogledu ustroja fakultet raspolaže s tri ustrojbene jedinice:⁵⁴

1. katedre,
2. stručne službe,
3. knjižnica.

⁵² <http://autopoiesis.foi.hr/wiki.php?name=KM+-+Tim+32&parent=NULL&page=Organizacijska%20struktura> (8.8.2017.)

⁵³ <http://www.efst.unist.hr/> (8.8.2017.)

⁵⁴ <http://www.efst.unist.hr/> (8.8.2017.)

Katedre predstavljaju znanstveno-nastavne i nastavne ustrojbene jedinice, kao što su:

- *Katedra za ekonomiku nacionalnog gospodarstva.* Riječ je o najstarijoj katedri Ekonomskog fakulteta u Splitu, koja je zajedno s katedrom za opću ekonomiju sunositelj sveučilišnog studija Ekonomija te nositelj sveučilišnog studija Turizam.
- *Katedra za kvantitativne metode.* Kolegiji koji se izučavaju na ovoj katedri spadaju u temeljne kolegije Ekonomskoga fakulteta u Splitu te se uglavnom izučavaju u prvim godinama studija, i to svih studija i svih smjerova.
- *Katedra za financije.* Omogućava studentima stjecanje teorijskih i stručnih znanja iz područja financija, od onih temeljnih do visoko specijaliziranih.
- *Katedra za management.* Članovi katedre razvijaju i izgrađuju kod svojih studenata niz vještina traženih u poslovnom svijetu, kao što su kritičko razmišljanje, kreativno djelovanje, sistematičnost i timski rad te inovativno odlučivanje i strateško promišljanje.
- *Katedra za marketing.* Predstavlja najmlađu katedru na fakultetu koja u okviru marketinških kolegija izučava brojne aspekte i područja poput općeg i poslovnog maketinga, istraživanja tržišta, promocije, međunarodnog marketinga i slično, gdje studenti uče stečena znanja primijeniti u poslovnoj praksi.
- *Katedra za opću ekonomiju.* Tematika koja je obuhvaćena ovom katedrom odnosi se na široki spektar pitanja iz područja: mikroekonomije, makroekonomije, međunarodne ekonomije i europskih integracije, regionalne ekonomije, urbane ekonomije, te prostornog planiranja i upravljanja razvojem.
- *Katedra za poslonu informatiku.* Katedra brine o unaprjeđenju svih predmeta iz područja poslovne informatike
- *Katedra za računovodstvo.* Omogućava stjecanje znanstvenih i stručnih znanja iz područja računovodstva i revizije.
- *Katedra za poslovne strane jezike i TZK.* Nastavno osoblje ove katedre specijalizirano je za podučavanje poslovnih stranih jezika kao što su engleski, njemački, talijanski i francuski.

3.1.3. Kadrovska struktura fakulteta

Radni kadar fakulteta čine tri skupine djelatnika:

- nastavno osoblje Ekonomskog fakulteta,
- vanjski suradnici, te
- djelatnici stručnih službi.

Nastavno osoblje fakulteta obuhvaća ukupno 84 profesora, od kojih je najveći broj zaposlenih na katedi za opću ekonomiju, menadžment i financije. Ukupno 22 vanjska suradnika održavaju nastavu na fakultetu. Nastavno osoblje Ekonomskog fakulteta u Splitu posjeduje vlastiti kabinet za rad i zaprimanje studenata na konzultacije, službeni telefonski broj kabineta kao i vlastitu e-mail poštu. Djelatnici stručnih službi raspoređeni su u:

- tajništvo fakulteta,
- dekanat,
- centar za međunarodnu suradnju i potporu znanstveno istraživačkom radu,
- centar za cjeloživotno obrazovanje i obrazovanje odraslih,
- službu računovodstva,
- studentsku referadu,
- centar za poslijediplomske studije,
- knjižnicu,
- informatičku službu i
- tehničku službu.

Navedeni kadrovi (osim tehničke službe) mogu se kontaktirati službenim telefonom ureda ili izravnim dolaskom u ured.

Na fakultetu djeluje i Studentski zbor kao izborno predstavničko tijelo studenata Fakulteta. Studentski zbor, osim što brine o kvaliteti života studenata, s naglaskom na kvalitetu procesa studiranja, studentskom standardu, ostvarivanju studentskih prava, ovo tijelo ujedno i predlaže nadležnim tijelima Fakulteta plan financiranja studentskih aktivnosti, donošenje Statuta

Studentskog zbora, donošenje općeg akta o proračunskim fondovima, kriterijima za natječaje i slično.

3.1.4. Sustav upravljanja kvalitetom na fakultetu

Fakultet je službeno 2005. godine uveo sustav upravljanja kvalitetom u skladu sa zahtjevima norme HRN EN ISO 9001. Sustav upravljanja kvalitetom prema navedenoj normi mora biti potvrđen od bilo koje certifikacijske institucije, pa je tako u ovom slučaju sustav Ekonomskog fakulteta u Splitu potvrđen od strane BVCRO iz Rijeke i CRS iz Splita, odnosno Hrvatskog registra brodova koji je fakultetu potvrdio sustav upravljanja kvalitetom. Certifikacijske ustanove jednom godišnje provode nadzor i ocjenjuju poboljšanje sustava upravljanja kvalitetom na fakultetu.

Mehanizmi samovrednovanja i vanjskog vrednovanja sustava upravljanja kvalitetom Ekonomskog fakulteta u Splitu usmjeravaju napredak neprekidnim poboljšavanjem, a uloga Uprave Ekonomskog fakulteta u Splitu je osigurati da osoblje bude svjesno važnosti svoga doprinosa ostvarivanju ciljeva kvalitete i povećavanju ukupne sposobnosti institucije.

Planirani ciljevi na temelju utvrđene Politike kvalitete su usmjereni na zadovoljavanje potreba, očekivanja i zahtjeva neposrednih korisnika usluge Ekonomskog fakulteta u Splitu, odnosno studenata i ostalih zainteresiranih dionika, poput roditelja, staratelja, gospodarstva, te Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.

U okviru fakulteta djeluje Odbor za unaprjeđenje kvalitete Ekonomskog fakulteta čija je temeljna uloga organizirati, koordinirati i provoditi postupke vrednovanja kao i razvijati unutarnje mehanizme osiguranja i unaprjeđenja kvalitete. Voditelj Odbora je prof.dr.sc. Ivica Pervan čiji rad potpomaže sedam članova odnosno članica, u koje se ubrajaju profesori fakulteta, studenti te jedan vanjski dionik.

Povjerenstvo za unutarnju prosudbu ima ulogu utvrditi stupanj razvijenosti sustava kvalitete, a koji je u skladu sa Standardima i smjernicama za osiguranje kvalitete na Europskome prostoru visokog obrazovanja te na temelju utvrđenoga stanja dati preporuke za poboljšanje sustava.

Uloga voditelja ovog sustava dodijeljena je prof.dr.sc. Nikši Alfreviću, dok ostale članove čine još tri profesora te jedan student.

S ciljem unapređenja kvalitete znanosti i visokog obrazovanja, fakultet surađuje s Agencijom za znanost i visoko obrazovanje koja provodi postupke vrednovanja. Vanjsko vrednovanje provodi se na temelju dokumenata koji služe u postupku vrednovanja, a koje je usvojilo Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje nakon prethodno dobivenih pozitivnih mišljenja o navedenim dokumentima usvojenih na sjednici Rektorskog zbora te sjednici Vijeća veleučilišta i visokih škola. Svi dokumenti objavljeni su na mrežnim stranicama Agencije. Na temelju provedenog postupka vrednovanja i očitovanja visokog učilišta, Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje usvaja zaključnu preporuku (zajedno s mjerama za unapređenje i poboljšanje kvalitete) te ju upućuje ministru znanosti, obrazovanja i športa.⁵⁵

Vidljivo je da sustav upravljanja kvalitetom na Ekonomskom fakultetu u Splitu djeluje na zavidnoj razini, koordinirajući svoje djelovanje s unutarnjim dionicima, vanjskim suradnicima te samim državnim vrhom, a time i europskim standardima.

3.2. Metodologija istraživanja

Za uspješnu realizaciju empirijskog istraživanja ispitani su stavovi studenata Ekonomskog fakulteta u Splitu o kvaliteti studija. Istraživanje je provedeno s ciljem da se utvrdi postoje li kod studenata Ekonomskog fakulteta u Splitu statistički značajne razlike u percipiranju kvalitete studiranja na Stručnom studiju i Specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment. Postupak istraživanja prikazan je u nastavku teksta.

3.2.1. Postupak istraživanja

Istraživanjem su obuhvaćeni studenti pete godine Specijalističkog diplomskog stručnog studija Menadžment na Ekonomskom fakultetu u Splitu. Spomenuto istraživanje obuhvatilo je studente sva tri smjera na Specijalističkom studiju, a to su:

⁵⁵ <https://www.azvo.hr/hr/vrednovanja/73-vrednovanja-visoko/613-arhiva-provedenih-vrednovanja> (8.8.2017.)

- Računovodstvo,
- Upravljanje projektima i
- Upravljanje porezima.

Istraživanje je provedeno u razdoblju od svibnja do srpnja 2017. godine

3.2.2. Uzorak

Populacija je skup svih članova o kojima se želi nešto saznati i čiji uzorak se namjerava istraživati. Uzorak, stoga predstavlja skupinu članova populacije te je po broju članova uvijek manji od populacije. Uzorkovanje predstavlja način odabira pojedinih članova populacije u uzorak u kojemu će se obavljati istraživanje. Pojednostavljeno, može se reći da je uzorak rezultat uzorkovanja.⁵⁶

Shodno tome, u ovom istraživanju populaciju predstavljaju studenti pete godine Specijalističkog diplomskog stručnog studija Menadžment. Informatička služba fakulteta odobrila je pristup podacima o broju studenata na specijalističkom studiju, te je utvrđeno da je:

- 69 studenata usmjerenja Upravljanje porezima,
- 77 studenata usmjerenja Računovodstvo, te
- 53 studenta usmjerenja Upravljanje projektima.

Od ukupnog broja studenata, dakle njih 199, anketni upitnik dostavljen je studentima on line, preko društvene mreže Facebook. S obzirom na to da su na Facebooku registrirana 143 studenta, to se svima njima dostavila anketa. Na upitnik je odgovorilo 118 studenata, tako da je povrat bio 82,5%. Nadalje, u anketnom upitniku sudjelovalo je najviše studenata smjera Upravljanje porezima, njih 39,8%, zatim slijede studenti smjera Upravljanje projektima, njih 35,6%, te u konačnici studenti smjera Računovodstvo s udjelom od 24,6%.

⁵⁶ Vranešević, T. (2000): Upravljanje zadovoljstvom klijenata, Golden marketing, Zagreb, str. 266.

3.2.3. Instrument istraživanja

Prije nego su studenti anketirani, proučena je literatura putem koje je prezentiran teorijski dio rada iz kojeg su stečena nova saznanja i razvijeni vlastiti stavovi o značaju kvalitete, uslugama i njihovim karakteristikama, važnosti kvalitete u visokoobrazovnom sustavu te metodama putem kojih se mjeri zadovoljstvo klijenata. Usvojena teorija poslužila je kao podloga za kreiranje anketnog upitnika čiji je cilj bio ispitati stavove studenata o kvaliteti studija.

Anketni upitnik podijeljen je na hrvatskom jeziku te je koncipiran u dva djela. Prvi dio vezan je uz socio-demografske i bihevioralne karakteristike studenata, točnije uz spol, dob, usmjerenje prethodno završenog stručnog studija, usmjerenje na specijalističkom diplomskom stručnom studiju kojeg ispitanik trenutno pohađa, status ispitanika, te je li ispitanik bio u radnom odnosu tijekom studiranja. Drugi dio anketnog upitnika sadržavao je ukupno 36 tvrdnji podijeljenih u pet kategorija:

1. nastavni program
2. stručno osoblje – profesori
3. organizacija izvođenja studija
4. odnos studenta prema radu
5. stručno osoblje – administracija.

U empirijskom dijelu rada korištene su metode tabelarnog i grafičkog prikazivanja, metode deskriptivne statistike i t-test. Metodama grafičkog i tabelarnog prikazivanja prikazana je struktura ispitanih studenata prema temeljnim obilježjima. Metodama deskriptivne statistike izračunate su srednje vrijednosti i pokazatelji raspršenosti iskazane razine kvalitete prema promatranim dimenzijama, kao i prema faktorima unutar dimenzija promatranja.

Budući da je riječ o testiranju promjena u kvaliteti iskazanoj od strane jednog uzorka korišten je t-test za ponovljena testiranja gdje je testirana razlika u stavovima o kvaliteti Specijalističkog diplomskog stručnog studija Menadžment naspram kvalitete Stručnog studija.

Zaključci su doneseni pri razini signifikantnosti od 5%, kao standardnoj vrijednosti za sva statistička analiziranja.⁵⁷ Analiza je rađena u statističkom programu SPSS 21.

3.3. Rezultati empirijskog istraživanja

3.3.1. Analiza općih karakteristika ispitanih studenata

Ovaj dio rada odnosi se na socio - demografske podatke vezane za ispitanike, a koji su prezentirani u prvom dijelu anketnog upitnika. Općim karakteristikama obuhvaćen je spol ispitanika, dob ispitanika, usmjerenje prethodno završenog Stručnog studija, usmjerenje koje ispitanik trenutno pohađa na Specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment, status ispitanika, te je li ispitanik bio u radnom odnosu tijekom studiranja.

U tablici 1. dan je prikaz strukture ispitanika prema spolu.

Tablica 1. Spol ispitanika

Spol	Broj ispitanika	Udio(%)
Muško	34	28,8
Žensko	84	71,2
Ukupno	118	100,0

Izvor: Vlastito istraživanje

Iz tablice 1., koja daje prikaz strukture ispitanika prema spolu, ustanovljeno da je od ukupno 118 ispitanika, 71,2% studentica, te 28,8% studenata.

Nadalje, u tablici 2. prikazana je starosna struktura ispitanika.

Tablica 2. Dob ispitanika

Dob	Broj ispitanika	Udio (%)
Od 21 - 30	112	94,9
Od 31 - 40	6	5,1
Ukupno	118	100,0

Izvor: Vlastito istraživanje

⁵⁷ Rozga, A. (2006): Statistika za ekonomiste, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet, Split, str. 138.

Kako se vidi iz tablice 2., najveći broj studenata je u dobi između 21 do 30 godina, točnije njih 94,9%. Ostatak, njih 5,1% je u dobi od 31 do 40 godina. Dobiveni podaci ukazuju na to da nijedan ispitanik student zapravo nije stariji od 40 godina.

U tablici 3. dan je prikaz usmjerenja studenata na prethodno završenom Stručnom studiju

Tablica 3. Usmjerenje studenata na prethodno završenom Stručnom studiju

Stručni studij, usmjerenje	Broj ispitanika	Udio (%)
Drugi studij izvan EFST	10	8,5
Management malog poduzeća	87	73,7
Turističko poslovanje	21	17,8
Ukupno	118	100,0

Izvor: Vlastito istraživanje

Prema podacima u tablici 3. može se uočiti da su u promatranom uzorku prevladavali ispitanici koji su prethodno završili usmjerenje Management malog poduzeća (73,7%), 17,8% završilo je usmjerenje Turističko poslovanje, dok je najmanji broj ispitanika završio neki drugi studij izvan Ekonomskog fakulteta u Splitu, njih 8,5%.

Tablica 4. s druge strane, daje prikaz usmjerenja studenata na Specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment, kojeg trenutno pohađaju.

Tablica 4. Usmjerenje na Specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment

Usmjerenje	Broj ispitanika	Udio (%)
Računovodstvo	29	24,6
Upravljanje porezima	47	39,8
Upravljanje projektima	42	35,6
Ukupno	118	100,0

Izvor: Vlastito istraživanje

Ispitanicima je postavljeno pitanje vezano za usmjerenje koje trenutno pohađaju na Specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment, gdje je dobivenom analizom utvrđeno, a iz tablice 4. vidljivo da je u anketnom upitniku sudjelovalo najviše studenata smjera Upravljanje porezima, njih 39,8%, zatim slijede studenti smjera Upravljanje projektima, njih 35,6%, te u konačnici studenti smjera Računovodstvo s najmanjim udjelom od 24,6%. Od ukupno 199 studenata, u anketnom upitniku sudjelovalo je njih 118, odnosno 59,3%.

Iz tablice 5. vidljiv je status ispitanika na Stručnom studiju.

Tablica 5. Status ispitanika na Stručnom studiju

Status	Broj ispitanika	Udio (%)
Izvanredan	21	17,8
Redovan	97	82,2
Ukupno	118	100,0

Izvor: Vlastito istraživanje

U anketnom upitniku između ostalih, postavljena su i dva pitanja od kojih se jedno odnosilo na status studenta za vrijeme studiranja na Stručnom studiju, a drugo na status studenta na Specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment. Kako nije rijetka situacija da studenti mijenjaju status tokom godina studiranja, ovdje se pitanje odnosilo na status studenta prilikom upisa na pojedini studij. Ono što je vidljivo u tablici 5. je to da je od ukupnog broja studenata, prilikom njihova upisa na Stručni studij, njih 97 imalo status redovan (82,2%), dok je ostalih 21 (17,8%) imalo status izvanrednog studenta.

S obzirom da je u tablici 5. dan prikaz statusa ispitanika na Stručnom studiju, u tablici 6. dan je prikaz statusa istih ispitanika na Specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment.

Tablica 6. Status ispitanika na Specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment

Status	Broj ispitanika	Udio (%)
Izvanredan	45	38,1
Redovan	73	61,9
Ukupno	118	100,0

Izvor: Vlastito istraživanje

U tablici 6., koja se također odnosi na status ispitanika, no ovaj put prilikom upisa na Specijalistički diplomski stručni studij Menadžment, vidljivo je da su od ukupnog broja studenata njih 73 (61,9%) upisana kao redovni studenti, a 45 (38,1%) kao izvanredni, iz čega se može zaključiti da se prilikom upisa na SDSSM⁵⁸ upisao veći broj izvanrednih studenata

⁵⁸ U narednim pojašnjenjima tablica koristiti će kratica SDSSM umjesto punog naziva Specijalistički diplomski stručni studij Menadžment, radi pojednostavljenja interpretacije.

nego redovnih u odnosu na upis na SS,⁵⁹ gdje se bilježi veći broj upisanih redovnih studenata. Ovakvi rezultati su očekivani, s obzirom na upisne kvote redovnih studenata na SS i SDSSM.

Tablica 7. daje prikaz radnog statusa ispitanika na Stručnom studiju i Spec.dipl.struč. studiju Menadžment, kao i broj ispitanika koji nisu bili u radnom odnosu tijekom studiranja.

Tablica 7. Radni status ispitanika tijekom studiranja

Radni status	Broj ispitanika	Udio (%)
Radni odnos na SS	8	6,8
Radni odnos na SDSSM	42	35,6
Ispitanik nije bio u radnom odnosu tijekom studiranja	68	57,6
Ukupno	118	100,0

Izvor: Vlastito istraživanje

Promatrajući ispitanike prema radnom statusu tijekom studija, u tablici 7. može se uočiti da najveći broj ispitanika nije bio u radnom odnosu (57,6%). Od studenata koji su radili, znatno više je onih koji su radili za vrijeme studiranja na SDSSM (35,6%), nego za vrijeme studiranja na SS (6,8%). S obzirom na činjenicu da je na SS dosta veći postotak redovnih studenata koji samim time nemogu zasnivati radni odnos, a s druge strane na SDSSM je ipak više izvanrednih studenata u odnosu na SS, ovakav rezultat je bio očekivan.

3.3.2. Analiza stavova studenata Ekonomskog fakulteta u Splitu o kvaliteti studija

Kao što je već navedeno, podaci o stavovima studenata Ekonomskog fakulteta u Splitu prikupljeni su upitnikom koji je podijeljen studentima Specijalističkog diplomskog stručnog studija Menadžment, obuhvativši pri tom sva tri usmjerenja: Računovodstvo, Upravljanje porezima i Upravljanje projektima.

Ova komponenta rada obuhvaća analizu stavova studenata Ekonomskog fakulteta u Splitu koji pohađaju Specijalistički diplomski stručni studij Menadžment o kvaliteti studija na prethodno završenom Stručnom studiju u odnosu na kvalitetu studija na Specijalističkom studiju, odnosno predstavljena je analiza prikupljenih podataka iz drugog dijela anketnog upitnika koji se sastoji od 36 tvrdnji grupiranih u pet kategorija, sukladno normi ISO

⁵⁹ Kratica SS koristiti će se umjesto punog naziva Stručni studij, također radi pojednostavljenja interpretacije.

9001:2000⁶⁰ u kojoj je između ostalog definirano da se kvaliteta rada visokoškolske institucije u najvećoj mjeri očituje kroz sljedeća tri procesa:

- rukovođenje,
- nastavu, te
- rad administrativnog osoblja.

Tvrdnje su raspoređene u pet kategorija na sljedeći način:

1. kategorija: *Nastavni program* – tvrdnjama je obuhvaćen način provedbe nastavnog programa, njegova funkcionalnost i efikasna uporaba. Tvrdnje su sljedeće:

- Tvrdnja 1: *Nastavni program u skladu je sa smjerom studija kojeg student pohađa.*
- Tvrdnja 2: *Izborni predmeti nastavnog programa usko su vezani za smjer studija kojeg student pohađa.*
- Tvrdnja 3: *Materijali nastavnog programa za učenje obuhvaćaju isključivo predavanja objavljena na mrežnim stranicama fakulteta.*
- Tvrdnja 4: *U nastavni program uključena su gostovanja stručnjaka iz prakse na nastavi.*
- Tvrdnja 5: *Znanje koje se dobiva primjenom nastavnog programa u skladu je sa zahtjevima na tržištu rada.*

2. kategorija: *Stručno osoblje – profesori* – u ovoj kategoriji kroz ukupno 10 tvrdnji nastojalo se utvrditi je li nastavno osoblje uključeno u rad kompetentno u predaji znanja te kakav odnos njeguju u radu prema studentima. Kategorijom su obuhvaćene sljedeće tvrdnje:

- Tvrdnja 6: *Profesori jasno izlažu nastavni program studentima.*
- Tvrdnja 7: *Profesori koriste veliki broj primjera u svojim izlaganjima kako bi studentima bolje pojasnili prezentirane teme.*
- Tvrdnja 8: *Profesori se trude aktivno uključiti sve studente u proces odvijanja predavanja i vježbi.*
- Tvrdnja 9: *Profesori prilikom izlaganja potiču studente na pitanja o bilo kakvim nejasnoćama.*

⁶⁰ www.hrzz.hr (9.8.2017.)

- Tvrdnja 10: *Profesori redovito objavljuju nastavne materijale na mrežnoj stranici fakulteta.*
- Tvrdnja 11: *Profesori sa studentima razvijaju kolegijalan odnos što nastavu čini ležernijom, a nastavni program lakše usvojivim.*
- Tvrdnja 12: *Profesori potiču studente na pokretanje istraživanja i inovacijskih projekata.*
- Tvrdnja 13: *Profesori aktivne studente zapaze i nagrade bodovima za aktivnost.*
- Tvrdnja 14: *Profesori su prilagodljivi studentima kod određivanja datuma kolokvija.*
- Tvrdnja 15: *Profesori redovito održavaju konzultacije u zadanim terminima.*

3. kategorija: Organizacija izvođenja studija – sadrži tvrdnje koje se odnose na izvođenje nastave te njenu usklađenost s potrebama studenata. Tvrdnje koje ova kategorija sadrži su:

- Tvrdnja 16: *Nastava se izvodi na vrijeme i u dogovorenim terminima.*
- Tvrdnja 17: *Na nastavi je korištenjem PowerPoint prezentacija omogućena lakša primjena novih znanja.*
- Tvrdnja 18: *Termini izvođenja nastave prilagođeni su izvanrednim studentima.*
- Tvrdnja 19: *Termini kolokvija definirani su u izvedbenom planu.*
- Tvrdnja 20: *Termini kolokvija u pravilu se ne mijenjaju.*
- Tvrdnja 21: *Svaki profesor održava četiri sata konzultacija tjedno.*

4. kategorija: Odnos studenta prema radu – obuhvaćeno je ponašanje studenata tijekom nastave te je dan uvid u njihovu evaluaciju po pitanju pristupa radu. Kategorija sadrži sljedeće tvrdnje:

- Tvrdnja 22: *Redovito sam pohađao/la nastavu.*
- Tvrdnja 23: *Na I. godini studija nastavni program pratio/la sam s lakoćom.*
- Tvrdnja 24: *Na II. godini studija nastavni program pratio/la sam s lakoćom.*
- Tvrdnja 25: *Na III. godini studija nastavni program pratio/la sam s lakoćom (odnosi se samo na Stručni studij).*
- Tvrdnja 26: *Na I. godini studija aktivno sam pratio/la nastavu (nisam pričao/la, služio/la se mobitelom).*
- Tvrdnja 27: *Na II. godini studija aktivno sam pratio/la nastavu (nisam pričao/la, služio/la se mobitelom).*

- Tvrdnja 28: *Na III. godini studija aktivno sam pratio/la nastavu (odnosi se samo na Stručni studij).*

5. kategorija: *Stručno osoblje – administracija* – sadrži tvrdnje koje se odnose na rad stručnog osoblja i njihovo ophođenje prema studentima tokom obavljanja svojih radnih funkcija. To su:

- Tvrdnja 29: *Zaposlenici referade ljubazni su i voljni pružiti relevantne informacije studentima.*
- Tvrdnja 30: *Zaposlenici referade na raspolaganju su tijekom radnog vremena svim studentima.*
- Tvrdnja 31: *Osoba na info pultu je ljubazna i voljna pružiti relevantne informacije studentima.*
- Tvrdnja 32: *Zaposlenici knjižnice osiguravaju red i mir koji je važan za učenje.*
- Tvrdnja 33: *Zaposlenici knjižnice ljubazni su i na raspolaganju studentima.*
- Tvrdnja 34: *Zaposlenici menze fakulteta ljubazni su prema studentima prilikom usluživanja.*
- Tvrdnja 35: *Zaposlenici u kafiću fakulteta ljubazni su prema studentima prilikom usluživanja.*
- Tvrdnja 36: *Zaposlenici kopirnice fakulteta ljubazni su i na raspolaganju studentima.*

Nadalje, pri izradi anketnog upitnika korištena je Likertova ljestvica putem koje je svaki ispitanik mogao izraziti stupanj svog slaganja, odnosno ne slaganja sa svakom pojedinom tvrdnjom. Likertova ljestvica sastoji se od 5 stupnjeva (ne)slaganja, a koji su raspoređeni na sljedeći način:

- *1 – potpuno se ne slažem*
- *2 – ne slažem se*
- *3 – niti se slažem niti se ne slažem*
- *4 – slažem se*
- *5 – potpuno se slažem*

Koristeći metode deskriptivne statistike izračunate su srednje vrijednosti i mjere disperzije iskazanog stupnja slaganja s izjavama o sastavnicama elemenata kvalitete studija. Najprije su

navedeni rezultati stavova studenata o kvaliteti studija kada su bili studenti SS, a zatim kao studenti SDSSM.

3.3.2.1. Analiza stavova studenata Ekonomskog fakulteta u Splitu o kvaliteti prethodno završenog Stručnog studija

U tablici 8. dan je prikaz stavova studenata vezanih za nastavni program.

Tablica 8. Stavovi studenata vezanih za nastavni program

Tvrdnja	Ukupno	Prosjek	Medijan	Mod	Min.	Maks.	St.dev.	Koef.var. (%)
T1	118	3,92	4	4	2	5	0,79	20,04
T2	118	3,54	4	4	1	5	0,9	25,48
T3	118	2,69	3	2	1	5	1,17	43,53
T4	118	2,28	2	n/a	1	5	1,09	47,95
T5	118	3,38	3	3	1	5	1,07	31,63
Ukupno	118	3,16	3	3	1,8	5	0,65	20,47

Izvor: Vlastito istraživanje

Iz tablice 8. se može vidjeti da je prosječna ocjena kvalitete nastavnog programa 3,16 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine od 0,65. Riječ je o manjoj varijaciji ($V=20,47\% < 30\%$). Gledajući ukupno, studenti se niti slažu niti ne slažu s tvrdnjama koje opisuju kvalitetu nastavnog programa. Od pet tvrdnji koje su obuhvaćene u kategoriji nastavnog programa, najveća razina kvalitete iskazana je za tvrdnju „*Nastavni program u skladu je sa smjerom studija kojeg student pohađa*“ (3,92), odnosno studenti se gotovo slažu s njom, dok je najmanja razina kvalitete iskazana za izjavu „*U nastavni program uključena su gostovanja stručnjaka iz prakse na nastavi*“ (2,28), odnosno studenti se nisu složili s navedenom tvrdnjom.

U tablici 9. dan je prikaz stavova studenata vezanih za stručno osoblje – profesore.

Tablica 9. Stavovi studenata vezani za stručno osoblje - profesore

Tvrdnja	Ukupno	Prosjeak	Medijan	Mod	Min.	Maks.	St.dev.	Koef.var. (%)
T6	118	4,03	4	4	2	5	0,69	17,02
T7	118	3,29	3	3	1	5	0,82	24,86
T8	118	2,96	3	3	1	5	0,85	28,78
T9	118	3,53	4	4	1	5	0,88	25,07
T10	118	4,10	4	4	2	5	0,76	18,42
T11	118	3,21	3	3	2	5	0,79	24,71
T12	118	2,66	3	3	1	5	0,87	32,67
T13	118	3,21	3	3	1	5	0,96	29,87
T14	118	2,92	3	3	1	5	0,91	31,03
T15	118	3,70	4	4	1	5	0,89	24,02
Ukupno	118	3,36	3,3	n/a	1,7	4,6	0,56	16,8

Izvor: Vlastito istraživanje

Iz tablice 9. može se utvrditi da je prosječna ocjena kvalitete rada profesora 3,36 s prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 0,56. Riječ je o manjoj varijaciji ($V=16,8\% < 30\%$). S obzirom na prosječnu ocjenu može se zaključiti da se studenti niti slažu niti ne slažu s tvrdnjama koje opisuju kvalitetu rada profesora. Od ukupno deset tvrdnji koje je obuhvatila ova kategorija, najveća prosječna ocjena iskazana je za tvrdnju „Profesori redovito objavljuju nastavne materijale na mrežnoj stranici fakulteta“ (4,10), kao i za tvrdnju „Profesori jasno izažu nastavni program studentima“ (4,03), odnosno studenti se slažu s tim tvrdnjama. S druge strane, najniža prosječna ocjena iskazana je za izjavu „Profesori potiču studente na pokretanje istraživanja i inovacijskih projekata“ (2,66), odnosno studenti se s tom tvrdnjom ne slažu.

U tablici 10. dan je prikaz stavova studenata vezanih za organizaciju izvođenja studija.

Tablica 10. Stavovi studenata vezani za organizaciju izvođenja studija

Tvrdnja	Ukupno	Prosjek	Medijan	Mod	Min.	Maks.	St.dev.	Koef.var (%)
T16	118	4,47	5	5	1	5	0,74	16,45
T17	118	4,31	4,5	5	1	5	0,84	19,57
T18	118	2,64	2	2	1	5	1,22	46,00
T19	118	3,17	3	3	1	5	0,86	27,15
T20	118	3,32	3	3	1	5	0,9	26,95
T21	118	3,57	4	4	1	5	0,93	26,04
Ukupno	118	3,58	3,67	3,67	1,17	5	0,57	16,02

Izvor: Vlastito istraživanje

Iz tablice 10. se može utvrditi da je prosječna ocjena kvalitete organizacije izvođenja studija 3,58 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 0,57. Riječ je o manjoj varijaciji ($V=16,02\% < 30\%$). Pokazuje se da su stavovi studenata o kvaliteti organizacije nastave između „niti se slažem niti se ne slažem“ i „slažem se“. Najveća razina kvalitete iskazana je za tvrdnju „*Nastava se izvodi na vrijeme i u dogovorenim terminima*“ (4,47), odnosno studenti se slažu s navedenom tvrdnjom, dok je najmanja razina kvalitete iskazana na izjavu „*Termini izvođenja nastave prilagođeni su izvanrednim studentima*“ (2,64), odnosno studenti se ne slažu s navedenom tvrdnjom. S obzirom da je riječ o Stručnom studiju kojeg u puno većem broju pohađaju redovni studenti, a uz to manji broj studenata radi, što je potvrđeno i ovim istraživanjem, ovakav rezultat je očekivan, zbog onog dijela studenata koji rade.

Tablica 11. daje prikaz stavova studenata vezanih za odnos studenta prema radu.

Tablica 11. Stavovi studenata vezani za odnos studenta prema radu

Tvrdnja	Ukupno	Prosjek	Medijan	Mod	Min.	Maks.	St.dev.	Koef.var. (%)
T22	118	4,01	4	4	1	5	0,97	24,08
T23	118	3,07	3	3	1	5	0,77	25,12
T24	118	3,87	4	4	1	5	0,78	20,13
T25	118	4,14	4	4	1	5	0,75	18,2
T26	118	2,86	3	2	1	5	0,97	33,82
T27	118	3,06	3	3	1	5	0,91	29,7
T28	118	3,39	3	3	1	5	0,96	28,35
Ukupno	118	3,49	3,43	3,57	1,71	5	0,61	17,55

Izvor: Vlastito istraživanje

Iz tablice 11. se može utvrditi da je prosječna ocjena kvalitete odnosa studenata prema radu 3,49 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 0,61. Riječ je i ovdje o manjoj varijaciji ($V=17,55\% < 30\%$). Gledajući ukupno, studenti se niti slažu niti ne slažu s tvrdnjama koje opisuju kvalitetu njihova odnosa prema radu. Najveća razina kvalitete iskazana je za tvrdnju „*Na III. godini studija nastavni program pratio/la sam s lakoćom*“ (4,14), odnosno studenti se s navedenom tvrdnjom slažu, što je za očekivati, s obzirom da su tokom prve dvije godine studiranja stekli određena iskustva vezana za odnos prema radu, koja su im omogućila općenito lakši pristup obvezama na fakultetu, a samim time i praćenje nastavnog programa. S druge strane, najniža vrijednost iskazana je na tvrdnju „*Na I. godini studija aktivno sam pratio/la nastavu (nisam pričao/la, služio/la se mobitelom)*“ (2,86), odnosno studenti se s navednom tvrdnjom ne slažu, što je također za očekivati s obzirom na dob i (ne)zrelost studenata prve godine.

Tablica 12. daje prikaz stavova studenata vezanih za stručno osoblje – administraciju.

Tablica 12. Stavovi studenata vezani za stručno osoblje – administraciju

Tvrdnja	Ukupno	Prosjek	Medijan	Mod	Min.	Maks.	St.dev.	Koef.var. (%)
T29	118	3,03	3	4	1	5	1,16	35,1
T30	118	3,32	3	4	1	5	1,06	31,94
T31	118	3,79	4	4	1	5	1,04	27,58
T32	118	3,86	4	4	1	5	1,02	26,54
T33	118	3,85	4	4	1	5	0,97	25,12
T34	118	4,03	4	4	1	5	0,95	23,58
T35	118	4,13	4	5	1	5	0,99	24,03
T36	118	4,08	4	4	1	5	0,88	21,61
Ukupno	118	3,79	4	4	1,38	5	0,76	20,15

Izvor: Vlastito istraživanje

Iz tablice 12. se može utvrditi da je prosječna ocjena kvalitete rada administracije 3,79 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 0,76. Riječ je također o manjoj varijaciji ($V=20,15\% < 30\%$). Prema prosječnoj ocjeni zaključuje se da se studenti skoro slažu s tvrdnjama koje se odnose na kvalitetu rada administracije. Najveća prosječna ocjena iskazana je za tvrdnju „Zaposlenici u kafiću fakulteta ljubazni su prema studentima prilikom usluživanja“ (4,13), odnosno studenti se slažu s navedenom tvrdnjom, dok je najniža prosječna ocjena iskazana za tvrdnju „Zaposlenici referade ljubazni su i voljni pružiti relevantne informacije studentima“ (3,03), odnosno studenti se niti slažu niti ne slažu s navedenim. Donosi se zaključak kako su studenti u globalu prilično zadovoljni kvalitetom rada administracije, uzevši u obzir činjenicu da se s postignutom razinom kvalitete kod većine tvrdnji iz ove kategorije slažu ili skoro slažu.

3.3.2.2. Analiza stavova studenata Ekonomskog fakulteta u Splitu o kvaliteti Specijalističkog diplomskog stručnog studija Menadžment

Kako je prethodno navedeno, isti studenti koji su ocjenjivali kvalitetu rada na SS, ocjenjivali su kvalitetu rada i na SDSSM. Rezultati njihovih odgovora prikazani su u nastavku teksta.

Analiza stavova studenata vezanih za nastavni program prikazana je u tablici 13.

Tablica 13. Stavovi studenata vezani za nastavni program

Tvrdnja	Ukupno	Prosjek	Medijan	Mod	Min.	Maks.	St.dev.	Koef.var. (%)
T1	118	4,13	4	5	1	5	1,03	24,85
T2	118	3,47	4	4	1	5	1,16	33,46
T3	118	3,74	4	4	1	5	1,09	29,15
T4	118	1,97	2	1	1	5	1,18	60,19
T5	118	3,67	4	4	1	5	1,09	29,82
Ukupno	118	3,39	3,4	3	1	5	0,74	21,94

Izvor: Vlastito istraživanje

Iz tablice 13. se može utvrditi da je prosječna ocjena kvalitete nastavnog programa 3,39 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 0,74. Dakle, riječ je o manjoj varijaciji ($V=21,94\% < 30\%$). Prema prosječnoj ocjeni može se zaključiti da se studenti niti slažu niti ne slažu s tvrdnjama koje određuju kvalitetu nastavnog programa. Najveća prosječna ocjena iskazana je za tvrdnju „Nastavni program u skladu je sa smjerom studija kojeg student pohađa.“ (4,13), odnosno studenti se slažu s navedenom tvrdnjom, dok je najniža prosječna ocjena iskazana za tvrdnju „U nastavni program uključena su gostovanja stručnjaka iz prakse na nastavi.“ (1,97), odnosno studenti se ne slažu s ovom tvrdnjom. Ovako niska ocjena navedene tvrdnje svakako sugerira uključivanje većeg broja stručnjaka iz prakse koji bi svojim iskustvima dodatno obogatili nastavni program. S obzirom da je riječ o studiju koji je specijaliziran za određeno područje, svakako bi trebalo uzeti u obzir i tvrdnju „Izborni predmeti nastavnog programa usko su vezani za smjer studija kojeg student pohađa“ s kojom se studenti niti slažu niti ne slažu (3,47), drugim riječima izborne predmete bi trebalo više usmjeriti i uskladiti sa konkretnim usmjerenjem specijalističkog studija.

U tablici 14. dan je prikaz stavova studenata vezanih za stručno osoblje – profesore.

Tablica 14. Stavovi studenata vezani za stručno osoblje - profesore

Tvrdnja	Ukupno	Prosjek	Medijan	Mod	Min.	Maks.	St.dev.	Koef.var. (%)
T1	118	4,29	4	5	1	5	0,81	18,82
T2	118	3,76	4	4	1	5	0,85	22,70
T3	118	3,71	4	4	1	5	0,85	22,85
T4	118	3,99	4	4	1	5	0,78	19,52
T5	118	4,2	4	4	1	5	0,75	17,75
T6	118	3,85	4	4	1	5	0,86	22,45
T7	118	3,53	3,5	3	1	5	1,08	30,66
T8	118	3,46	3	3	1	5	0,85	24,69
T9	118	3,69	4	4	1	5	0,86	23,34
T10	118	4,06	4	4	1	5	0,80	19,67
Ukupno	118	3,86	3,9	4	1,4	5	0,61	15,93

Izvor: Vlastito istraživanje

Iz tablice 14. vidljivo je da je prosječna ocjena kvalitete rada profesora 3,86 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 0,61. Riječ je o manjoj varijaciji ($V=15,93\% < 30\%$). Prema prosječnoj ocjeni može se zaključiti da se studenti skoro slažu s tvrdnjama koje se odnose na rad profesora. Najveća prosječna ocjena iskazana je za tvrdnju „Profesori jasno izlažu nastavni program studentima“ (4,29), odnosno studenti se slažu da su profesori kompetentni i odgovorni u svom radu, a što dodatno potvrđuje i tvrdnja „Profesori redovito objavljuju nastavne materijale na mrežnoj stranici fakulteta“ (4,2), kao i tvrdnja „Profesori redovito održavaju konzultacije u zadanim vremenskim terminima“ (4,06). Najnižu prosječnu ocjenu dobila je tvrdnja „Profesori aktivne studente zapaze i nagrade bodovima za aktivnost“ (3,46), odnosno studenti se niti slažu niti ne slažu s navedenim. Ovdje bi se svakako moglo poraditi na aktivnijem dodjeljivanju bodova za aktivnost studentima, s obzirom da je riječ o specijalističkom studiju na kojem su prisutne grupe s manjim brojem studenata, te je time olakšano zapažanje aktivnijih studenata.

U tablici 15. dan je prikaz stavova studenata vezanih za organizaciju izvođenja studija.

Tablica 15. Stavovi studenata vezani za organizaciju izvođenja studija

Tvrdnja	Ukupno	Prosjek	Medijan	Mod	Min.	Maks.	St.dev.	Koef.var. (%)
T1	118	4,55	5	5	1	5	0,78	17,14
T2	118	4,45	5	5	1	5	0,85	19,18
T3	118	4,28	4	4	1	5	0,87	20,24
T4	118	3,13	3	3	1	5	0,86	27,59
T5	118	2,96	3	3	1	5	0,96	32,60
T6	118	3,86	4	4	1	5	1,01	26,19
Ukupno	118	3,87	4	4	1	5	0,64	16,64

Izvor: Vlastito istraživanje

Iz tablice 15. može se utvrditi da je prosječna ocjena kvalitete organizacije izvođenja studija 3,87 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 0,64. I ovdje je riječ je o manjoj varijaciji ($V=16,64\% < 30\%$), a pokazuje se da se studenti skoro slažu s tvrdnjama da je organizacija izvođenja studija kvalitetna. Najveća prosječna ocjena iskazana je za tvrdnju „Nastava se izvodi na vrijeme i u dogovorenim terminima“ (4,55), odnosno studenti se slažu s navedenom tvrdnjom. Isto tako, studenti se slažu s još dvije tvrdnje: „Na nastavi je korištenjem Power Point prezentacija omogućena lakša primjena novih znanja“ (4,45), te „Termini izvođenja nastave prilagođeni su izvanrednim studentima“ (4,28). Navedeno, ukazuje na to da su studenti zadovoljni s većinom aspekata koji se odnose na organizaciju izvođenja studija. Za očekivati je bilo da će na SDSSM termini izvođenja nastave biti prilagođeni izvanrednim studentima, s obzirom da je opće poznato, i ovim istraživanjem potvrđeno, da je veliki broj studenata na SDSSM u radnom odnosu. Najniža prosječna ocjena iskazana je za tvrdnju „Termini kolokvija u pravilu se ne mijenjaju“ (2,96), odnosno studenti se skoro niti slažu niti ne slažu s navedenim, što ne mora nužno rezultirati manjom kvalitetom organizacije izvođenja studija.

U tablici 16. dan je prikaz stavova studenata vezanih za odnos studenta prema radu

Tablica 16. Stavovi studenata vezani za odnos studenta prema radu

Tvrdnja	Ukupno	Prosjek	Medijan	Mod	Min.	Maks.	St.dev.	Koef.var. (%)
T1	118	3,92	4	5	2	5	1,01	25,63
T2	118	4,35	5	5	1	5	0,80	18,39
T3	118	4,36	5	5	2	5	0,82	18,87
T4	118	3,64	4	4	1	5	0,91	25,09
T5	118	3,63	4	4	1	5	0,87	23,86
Ukupno	118	3,98	4	4	2	5	0,66	16,67

Izvor: Vlastito istraživanje

Iz tablice 16. može se utvrditi da je prosječna ocjena kvalitete vezane za odnos studenta prema radu 3,98 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 0,66 i manjoj varijaciji ($V=16,67\% < 30\%$). Prema navedenoj prosječnoj ocjeni može se zaključiti da se studenti slažu s tvrdnjama vezanim za njihov odnos prema radu. Najveću prosječnu ocjenu dobila je tvrdnja „Na II. godini studija nastavni program pratio/la sam s lakoćom“ (4,36), sa čime se studenti slažu. Ovdje je zgodno usporediti spomenutu tvrdnju s tvrdnjom „Na prvoj godini studija nastavni program pratio/la sam s lakoćom“ (3,92), s kojom se studenti gotovo slažu, te se može zaključiti da studenti SDSSM i na prvoj i na drugoj godini studija nemaju problema s praćenjem nastavnog programa. To je bilo za očekivati s obzirom da na specijalističkom studiju već posjeduju određena znanja. Najmanju prosječnu ocjenu dobila je tvrdnja „Na II. godini studija aktivno sam pratio/la nastavu (nisam pričao/la, služio/la se mobitelom“ (3,63), odnosno studenti se niti slažu niti ne slažu s navedenom tvrdnjom.

Tablica 17. daje prikaz stavova studenata vezanih za stručno osoblje – administraciju.

Tablica 17. Stavovi studenata vezani za stručno osoblje-administraciju

Tvrdnja	Ukupno	Prosjek	Medijan	Mod	Min.	Maks.	St.dev.	Koef.var. (%)
T1	118	3,53	4	4	1	5	1,19	33,64
T2	118	3,58	4	4	1	5	1,06	29,48
T3	118	3,90	4	4	1	5	0,97	24,96
T4	118	3,85	4	4	1	5	1,03	26,89
T5	118	3,94	4	4	1	5	0,96	24,45
T6	118	4,09	4	4	1	5	0,91	22,13
T7	118	4,19	4	5	1	5	0,91	21,85
T8	118	4,08	4	4	1	5	0,81	19,88
Ukupno	118	3,90	4	4	1,25	5	0,81	20,85

Izvor: Vlastito istraživanje

Iz tablice 17. vidljivo je da je prosječna ocjena kvalitete rada stručnog osoblja, tj. administracije 3,90 sa prosječnim odstupanjem od aritmetičke sredine 0,81. Riječ je također o manjoj varijaciji ($V=20,85\% < 30\%$). Može se, prema ukupnoj prosječnoj ocjeni, zaključiti da se studenti gotovo slažu s tvrdnjama vezanim za kvalitetu rada administracije.

Najveća prosječna ocjena iskazana je za tvrdnju „Zaposlenici u kafiću fakulteta ljubazni su prema studentima prilikom usluživanja“ (4,19), dok je najniža vrijednost iskazana za tvrdnju „Zaposlenici referade ljubazni su i voljni pružiti relevantne informacije studentima“ (3,53).

3.3.2.3. Komparativna analiza stavova studenata Ekonomskog fakulteta u Splitu o kvaliteti SS i SDSSM

U prethodnim tabelarnim prikazima prikazani su stavovi studenata o kvaliteti SS i SDSSM, na način da su se analizirale prosječne ocjene pojedine tvrdnje i skupine tvrdnji. Glavni cilj istraživanja je ispitivanje razlike u stavovima studenata u pogledu kvalitete studija dok su bili studenti SS u odnosu na kvalitetu studija kada su studenti SDSSM, te će se upravo to prikazati u nastavku rada.

Prije testiranja razlika stavova studenata SS i SDSSM, utvrđena je korelacija (tablica 18).

Tablica 18. Korelacija

		Prosječna vrijednost	Ukupno	St.dev	Korelacija
1. kategorija	Nastavni program-SS	3,164407	118	,6477476	0,455
	Nastavni program – SDS	3,393220	118	,7446365	
2. kategorija	Stručno osoblje-profesori - SS	3,361017	118	,5646319	0,578
	Stručno osoblje-profesori- SDS	3,855085	118	,6141630	
3. kategorija	Organizacija izvođenja studija - SS	3,580508	118	,5735269	0,610
	Organizacija izvođenja studija - SDS	3,871469	118	,6443601	
4. kategorija	Odnos studenta prema radu - SS	3,486683	118	,6118880	0,597
	Odnos studenta prema radu- SDS	3,979661	118	,6632682	
5. kategorija	Stručno osoblje-administracija- SS	3,794490	118	,764728	0,854
	Stručno osoblje-administracija- SDS	3,896190	118	,812447	

Izvor: Vlastito istraživanje

Iz tablice 18. može se uočiti da sve promatrane dimenzije kvalitete imaju prosječnu vrijednost veću od 3 (niti se slažem niti ne slažem), odnosno ispitanici su izražavali svoje stavove između „niti se slažem niti se ne slažem“ i skoro „slažem se“ o kvaliteti studija. Prosječne vrijednosti svih promatranih dimenzija kvalitete studija imaju veću vrijednost za SDSSM u odnosu na SS, što znači da su studenti SDSSM u prosjeku zadovoljniji nastavnim programom, radom profesora, organizacijom izvođenja studija, vlastitim odnosom prema radu kao i radom administracije, nego su to bili kao studenti SS.

Također, uočava se da je riječ o pozitivnoj korelaciji, što znači da je iskazivanje veće vrijednosti svake od navedenih kategorija za SS (nastavni program, rad profesora, organizacija

izvođenja studija, odnos studenta prema radu, rad administracije) praćeno iskazivanjem i većih vrijednosti za SDSSM. Kao primjer, može se uzeti prosječna ocjena kvalitete vezane za odnos studenta prema radu (3,4) za SS, a koja je praćena iskazivanjem veće vrijednosti za SDSSM, gdje je prosječna ocjena kvalitete iste kategorije 3,9. Korelacija ovdje iznosi 0,597.

Da bi se utvrdilo postojanje ili nepostojanje razlike u stavovima studenata SS i SDSSM, a s obzirom na sporedne ciljeve koji su postavljeni:

- postoji li razlika u percipiranju kvalitete nastavnog programa kod studenata za vrijeme njihova studiranja na Stručnom studiju u odnosu na njihovo trenutno studiranje na Specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment,
- postoji li razlika u percipiranju kvalitete rada stručnog osoblja-profesora kod studenata za vrijeme njihova studiranja na SS u odnosu na njihovo trenutno studiranje na SDSSM
- postoji li razlika u percipiranju kvalitete organizacije izvođenja studija kod studenata za vrijeme njihova studiranja na SS u odnosu na njihovo trenutno studiranje na SDSSM
- postoji li razlika u percipiranju kvalitete studentovog odnosa prema radu za vrijeme njihova studiranja na SS u odnosu na njihovo trenutno studiranje na SDSSM
- postoji li razlika u percipiranju kvalitete rada stručnog osoblja-administracije kod studenata za vrijeme njihova studiranja na SS u odnosu na njihovo trenutno studiranje na SDSSM,

provedeno je testiranje razlika pomoću t testa (tablica 19).

Tablica 19. Razlika u percipiranju kvalitete

	Razlika među parovima					t-vrij.	Stupnjevi slobode	Sign. (p)
	Prosjek	St.dev.	Standardna pogreška prosjeka	Interval pouzdanosti razlike (95%)				
				Donja vrij.	Gornja vrij.			
Nastavni program-SS/SDSSM	-,22881	,7318285	,067370	-,3622369	-,0953903	-3,396	117	,001
Stručno osoblje-profesori–SS/SDSSM	-,49407	,5433817	,050022	-,5931344	-,3950012	-9,877	117	,000
Organizacija izvođenja studija–SS/SDSSM	-,29096	,5413511	,049835	-,3896569	-,1922640	-5,838	117	,000
Odnos studenta prema radu–SS/SDSSM	-,49298	,5743659	,052875	-,5976937	-,3882627	-9,324	117	,000
Stručno osoblje-administracija – SS/SDSSM	-,1017	,428034	,03940	-,179732	-,023658	-2,581	117	,011

Izvor: Vlastito istraživanje

Iz tablice 19. na temelju empirijske t vrijednosti 3,396 pri 117 stupnjeva slobode vidljivo je da je razlika u kvaliteti nastavnog programa SDSSM u odnosu na nastavni program SS statistički značajna, odnosno da je došlo do porasta kvalitete nastavnog programa. Zaključak je donesen na temelju empirijske p vrijednosti 0,1%. Drugim riječima, studenti bolje percipiraju kvalitetu nastavnog programa na SDSSM nego za vrijeme njihova studiranja na SS.

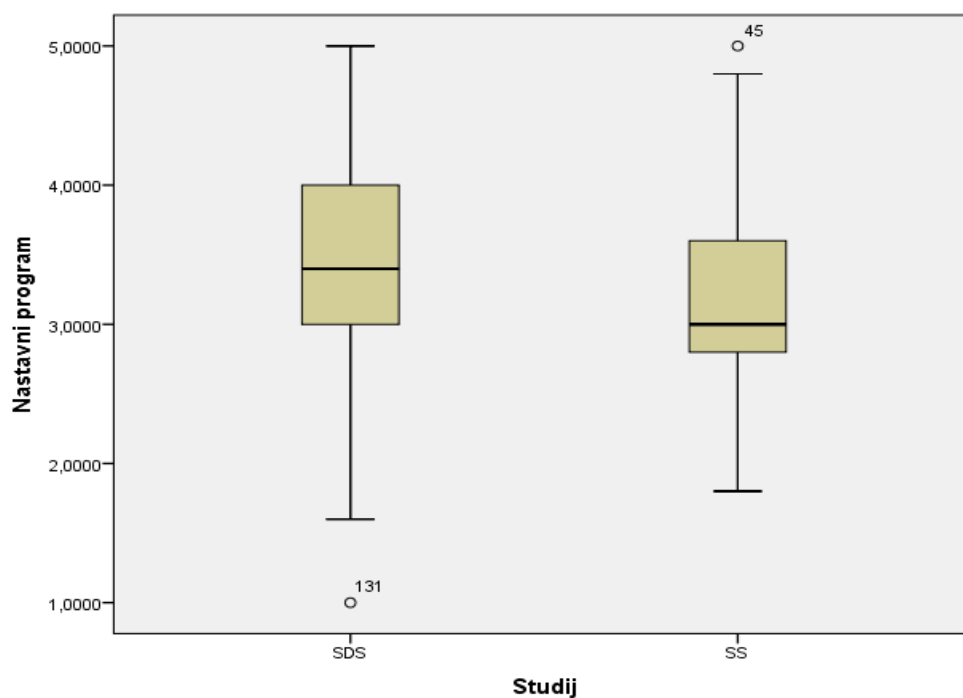
Da je razlika u kvaliteti rada profesora statistički značajna utvrđeno je na temelju empirijske p vrijednosti <0,001. Odnosno, donosi se zaključak da studenti bolje percipiraju kvalitetu rada profesora na SDSSM nego za vrijeme njihova studiranja na SS.

Jednako tako, studenti su bolje percipirali i kvalitetu organizacije izvođenja studija, njihova odnosa prema radu kao i kvalitetu rada administracije, na SDSSM nego za vrijeme njihova studiranja na SS.

U konačnici se može zaključiti da kod svih pet kategorija postoji statistički značajna razlika u percipiranju kvalitete kod studenata za vrijeme njihova studiranja na SS u odnosu na njihovo

trenutno studiranje na SDSSM, odnosno studenti bolje percipiraju kvalitetu na SDSSM nego na SS. Utvrđene razlike prikazane su i grafički.

Graf 2. daje prikaz srednje vrijednosti kvalitete nastavnog programa.

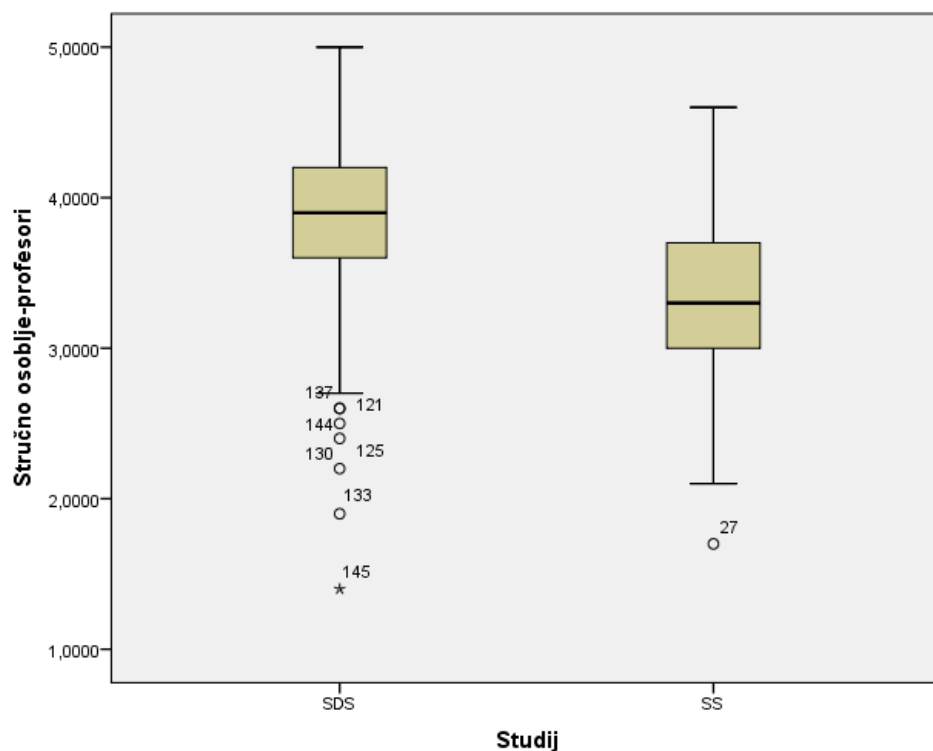


Graf 2. Srednja vrijednost kvalitete nastavnog programa

Izvor: Vlastito istraživanje

Iz grafičkog prikaza 2 može se uočiti postojanje veće srednje vrijednosti kvalitete nastavnih programa za Specijalistički diplomski stručni studij Menadžment, odnosno vidljivo je da su studenti iskazali veću razinu kvalitete nastavnog programa za SDSSM nego za SS.

Na grafu 3. prikazana je srednja vrijednost kvalitete rada profesora.

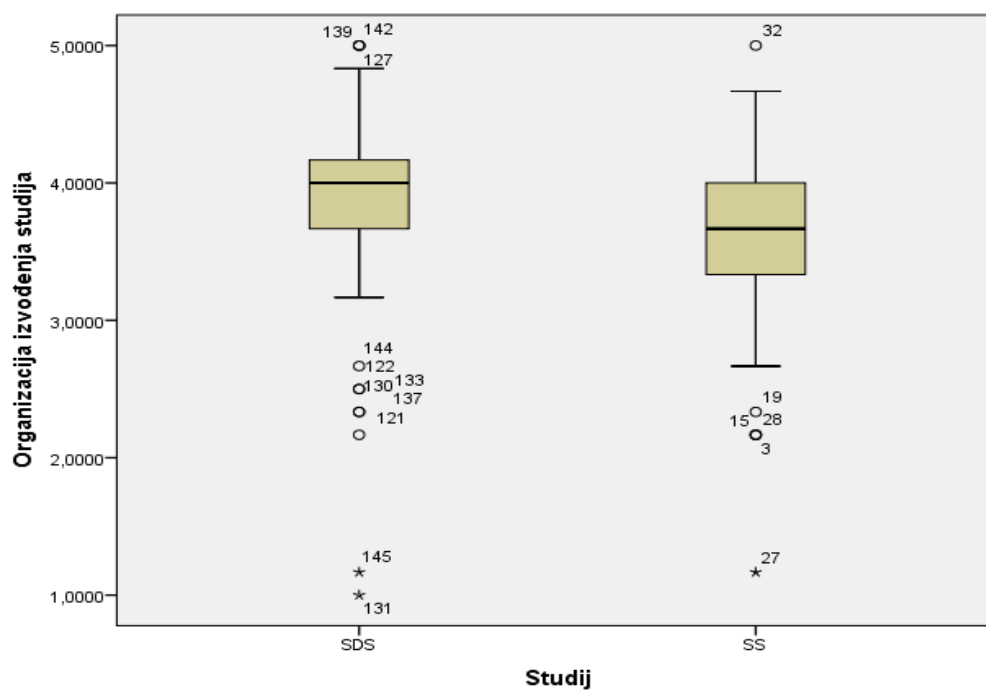


Graf 3. Srednja vrijednost kvalitete rada profesora

Izvor: Vlastito istraživanje

Iz grafičkog prikaza 3 može se uočiti postojanje veće srednje vrijednosti kvalitete stručnog osoblja-profesora za Specijalistički diplomski stručni studij Menadžment, a to znači da su studenti iskazali veću razinu kvalitete rada stručnog osoblja tj. profesora za SDSSM nego za SS.

Na grafu 4. dan je prikaz srednje vrijednosti kvalitete organizacije izvođenja nastave.

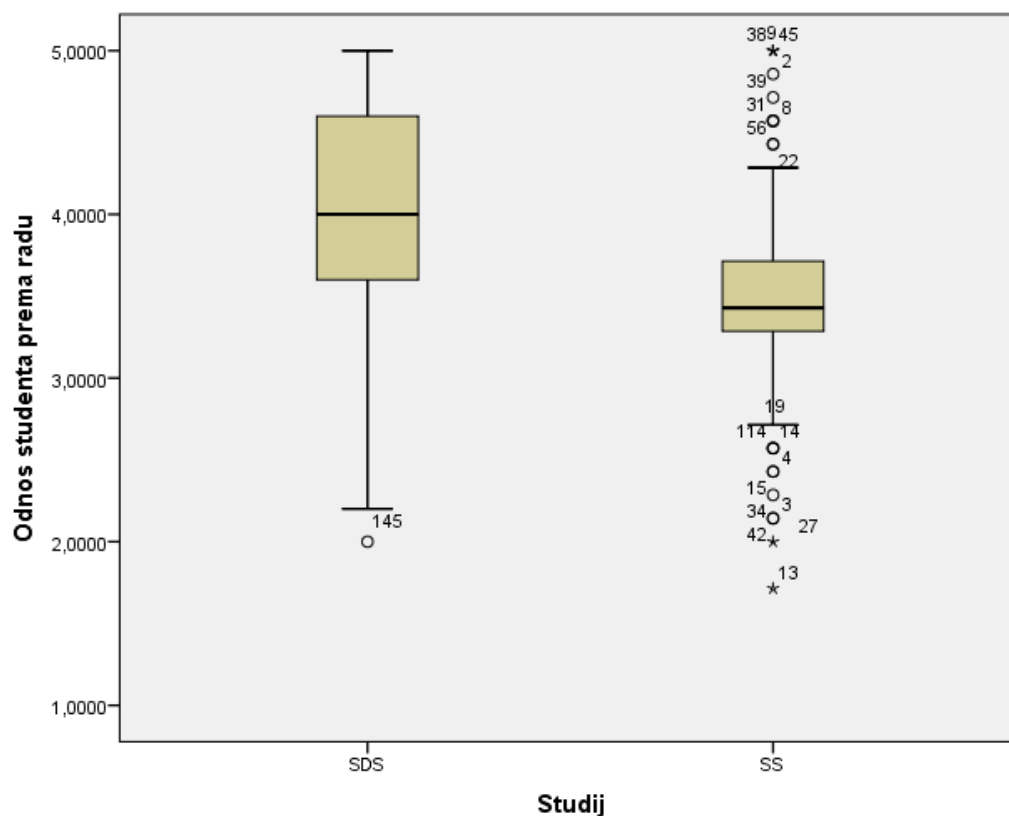


Graf 4. Srednja vrijednost kvalitete organizacije izvođenja nastave

Izvor: Vlastito istraživanje

Iz grafičkog prikaza može se uočiti postojanje veće srednje vrijednosti organizacije izvođenja nastave za Specijalistički diplomski stručni studij Menadžment, a to znači da su studenti iskazali veću razinu kvalitete organizacije izvođenja nastave za SDSSM nego za SS.

Grafom 5. prikazana je srednja vrijednost kvalitete odnosa studenata prema radu.

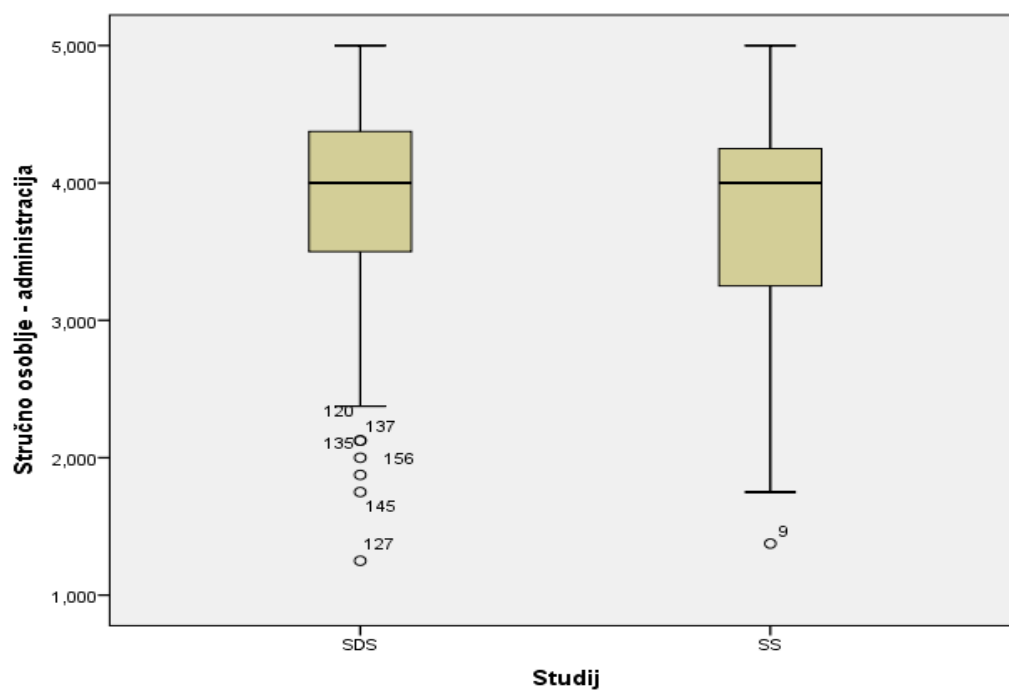


Graf 5. Srednja vrijednost kvalitete odnosa studenta prema radu

Izvor: Vlastito istraživanje

Iz grafičkog prikaza može se uočiti postojanje veće srednje vrijednosti odnosa studenta prema radu za Specijalistički diplomski stručni studij Menadžment, a to znači da su studenti iskazali veću razinu kvalitete njihova odnosa prema radu za SDSSM nego za SS.

Garaf 6. prikazuje srednju vrijednost kvalitete rada administracije.



Graf 6. Srednja vrijednost kvalitete rada administracije

Izvor: Vlastito istraživanje

Iz grafičkog prikaza može se uočiti postojanje veće srednje vrijednosti kvalitete stručnog osoblja-administracije za specijalistički diplomski stručni studij, odnosno studenti su iskazali veću kvalitetu rada stručnog osoblja tj. administracije za SDSSM nego za SS.

4. ZAKLJUČAK

Kvaliteta je danas neizostavan pojam u bilo kojem aspektu o kojem je riječ. Upravo iz tog razloga teško ju je precizno definirati. Društvo je kvalitetu kroz povijest najčešće vezalo uz podudarnost sa specifikacijama, što se u konačnici ispostavilo pogrešnim, iz razloga što je određeni proizvod ili usluga mogao biti usklađen sa svim zadanim specifikacijama i istodobno nanositi štetu čovjeku, zagađivati okoliš i živote svih bića. Time se došlo do zaključka da je čovjek glavna os koja određuje što je kvaliteta, temeljem vlastitog (ne)zadovoljstva određenim proizvodom ili uslugom.

Govoreći o uslugama i njihovim specifičnostima, određivanje kvalitete dodatno se otežava. Uzevši u obzir činjenicu da je usluga neopipljiva te da u njenom kreiranju sudjeluje veliki broj različitih dionika, dodatno se naglašava važnost upravljanja kvalitetom. Upravljanje kvalitetom predstavlja vrh piramide kojom se kvaliteta regulira, a jedna od točaka u regulaciji svakako bi bila kontrola kvalitete kojom se nadziru svi procesi u kreiranju usluga ili proizvoda. Pored kontrole, važno je planiranje i osiguranje kvalitete, kao i njezino unaprjeđenje.

Bez obzira na vrstu poslovanja, danas je neophodno postojanje sustava upravljanja kvalitetom, ne samo kako bi organizacije održale konkurentske prednosti, već kako bi se razvilo društvo u cjelosti, koje teži kontinuiranom napretku i razvoju. Među brojnim organizacijama su i visokoobrazovne institucije, koje zadnjih godina sve više pažnje posvećuju kvaliteti. Stoga je ovo istraživanje provedeno u jednoj takvoj instituciji. Visokoobrazovni sustav na europskom prostoru doživljava značajan napredak po pitanju upravljanja kvalitetom, uvođenjem bolonjskog procesa.

Temeljne odredbe Bolonjske deklaracije usmjerene su na sustav temeljen na preddiplomskom i diplomskom ciklusu studiranja, uvođenje bodovnog sustava pod nazivom ECTS, mobilnost studenata i nastavnika kroz razne programe u cilju njihova dodatnog razvoja, dodatak diplomi i brojne druge. Republika Hrvatska kao jedna od članica Europske unije svakako teži za postizanjem napretka u skladu s europskim standardima te je i sama implementirala bolonjski proces u visoko obrazovanje 2001. godine koji se i danas aktivno provodi. Sustav osiguranja

kvalitete, kao jedna od temeljnih aktivnosti ovog procesa, primjenjuje se od 2009. godine putem kojeg su sveučilišta stekla visoku razinu autonomije.

Ekonomski fakultet u Splitu spomenuti sustav službeno primjenjuje od 2005. godine, a koji je usklađen sa zahtjevima norme HRN EN ISO 9001. Ovo istraživanje provedeno je upravo među studentima Ekonomskog fakulteta u Splitu, pri čemu su se ispitivale razlike u percipiranju kvalitete studija kod studenata Specijalističkog diplomskog stručnog studija Menadžment u odnosu na percipiranje kvalitete studija kada su bili studenti Stručnog studija. Istraživanje se provelo putem online upitnika, a obuhvatilo je ukupno 143 studenta. U istraživanju su sudjelovali studenti sva tri usmjerenja Specijalističkog diplomskog stručnog studija Menadžment.

Podaci dobiveni anketnim upitnikom obrađeni su uz pomoć programskih paketa MS Office 2007 i IBM SPSS 21, a nakon provedenog testiranja utvrđeno je da studenti bolje percipiraju kvalitetu studija na Specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment nego kada su bili studenti Stručnog studija. Time je potvrđena temeljna hipoteza istraživanja.

Obradom prikupljenih podataka, uočeno je da se najmanja razlika u stavovima studenata javlja kod tvrdnje T4 (U nastavni program uključena su gostovanja stručnjaka iz prakse na nastavi) s kojom se studenti ne slažu ni prilikom studiranja na Stručnom studiju, ni tokom trenutnog studiranja na Specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment. Naime, studenti zaključuju da u nastavni program nisu uključena gostovanja iz prakse. Isto tako, najviše sličnosti u stavovima bilježi se kod tvrdnji T16 (Nastava se izvodi na vrijeme i u dogovorenim terminima) i T17 (Na nastavi je korištenjem Power Point prezentacija omogućena lakša primjena novih znanja). Studenti se s navedenim tvrdnjama slažu prilikom studiranja na Stručnom studiju, ako i tijekom studiranja na Specijalističkom studiju.

S druge strane, najveće razlike u stavovima studenata uočene su za tvrdnju T18 (Termini izvođenja nastave prilagođeni su izvanrednim studentima). Kao studenti Stručnog studija smatrali su da termini izvođenja nastave nisu prilagođeni izvanrednim studentima, a kao studenti SDSSM smataju da je nastava prilagođena izvanrednim studentima. Razlog ovakvoj razlici može se objasniti time da se na Specijalistički studij upisuje puno veći postotak osoba koje su u radnom odnosu, za razliku od Stručnog studija na kojem su većinom redovni studenti, pa je time nastava na Specijalističkom studiju prilagođena izvanrednim studentima.

Nadalje, značajna razlika u stavovima studenata vidljiva je i kod tvrdnje T23 (Na I. godini studija nastavni program pratio/la sam s lakoćom). Kao studenti Stručnog studija smatrali su da na I. godini nastavni program nisu pratili s lakoćom, dok kao studenti SDSSM smatraju da su na I. godini nastavni program pratili s lakoćom. Razlog ovakvoj razlici može se objasniti time da studenti na I. godini Specijalističkog studija već posjeduju određena znanja o pojedinoj tematici, što im olakšava praćenje nastavnog programa, za razliku od perioda kada su bili studenti I. godine Stručnog studija na kojem su se po prvi puta susretali s određenim područjima, što im je praćenje nastavnog programa činilo težim.

Iz svega navednog se može zaključiti da studenti zaista bolje percipiraju kvalitetu studija kao studenti na Specijalističkom diplomskom studiju Menadžment, što nužno ne mora značiti da je kvaliteta Stručnog studija loša, jer kao što se moglo spoznati kroz teorijski dio rada, dosta različitih čimbenika utječe na samo poimanje kvalitete. Fakultet bi svakako trebao težiti konstantnom napredovanju i uvažavanju stavova svih dionika svoga poslovanja, pa tako i studenata. Mogućnosti za napredak vidljive su najvećim dijelom u području nastavnog programa uključivanjem većeg broja stručnjaka iz prakse na nastavi te svim ostalim kategorijama gdje se uočava potencijal za rastom i razvojem.

SAŽETAK

Ovaj rad pruža uvid u pojam kvalitete, prirodu usluge i njenih karakteristika, ali i zadovoljstvo studenata u obrazovnom sektoru. Principi potpunog upravljanja kvalitetom, među koje se ubraja i usredotočenost na kupca, primjenjivi su i na visoko obrazovanje. Mjerenje zadovoljstva studenata pruža točne podatke o nivou zadovoljstva studenata, i time pomaže da se rješavaju problemi koji se uočavaju. Organizacija po tom pitanju mora poduzeti efikasne akcije i poboljšanja. Uvođenjem bolonjskog procesa u sustav visokog obrazovanja europskim sveučilištima omogućeno je da postanu konkurentnija u odnosu na ostala svjetska sveučilišta. Za potrebe ovog istraživanja prikupljeni su podaci putem anketnog upitnika o stavovima studenta Ekonomskog fakulteta u Splitu o kvaliteti studija. Ispitivanje je obuhvatilo ukupno 118 studenata te je provedeno uz pomoć online upitnika. Cilj rada bio je utvrditi postoje li razlike u percipiranju kvalitete studija kod studenata Specijalističkog diplomskog stručnog studija Management u odnosu na percipiranje kvalitete studija kada su bili studenti Stručnog studija. Prikupljeni podaci analizirani su putem statističkog paketa za društvene znanosti (SPSS). Dobivenim rezultatima potvrđeno je da studenti Specijalističkog diplomskog stručnog studija Menadžment bolje percipiraju kvalitetu studija nego kada su bili studenti Stručnog studija.

Ključne riječi: kvaliteta, visokoobrazovni sustav, zadovoljstvo studenata

SUMMARY

This paper provides insight into quality definition, the nature of service and their main characteristics, but also into the satisfaction of students in the educational sector. Total Quality Management principles, of which the customer focus is a component, are applicable to higher education also. Students satisfaction measurement can deliver accurate data on students level of satisfaction, but can't solve mentioned problems. Effective action and improvements should be taken by organization. Involving Bologna process in the high education system helps European universities and colleges to become more competitive in relation to other world universities. For the purpose of this research, data was collected via questionnaire dealing with the students attitudes of Faculty of Economics, University of Split. The research has encompassed 118 students, conducted with the help of online survey questionnaire. The objective of this work was to examine whether there are differences in the quality perception of study at students at SDSSM in relation to the quality perception of study at time students were studying on SS. The collected data has been analysed using the statistical package for social science (SPSS). The results confirmed that Specialist Graduate Professional Study Programme in Management students are better able to perceive quality of their studies in relation to period when they were Undergraduate Professional Study Programme students.

Key words: quality, higher education system, students satisfaction

LITERATURA

1. Avelini H., I. (2000): Upravljanje potpunom kvalitetom (Total Quality Management), u zborniku „Integralni sustavi upravljanja potpunom kvalitetom“, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija.
2. Bajto, M., Kondić, Ž. (2005): Mjerenje zadovoljstva korisnika usluga SERVQUAL modelom na primjeru opće bolnice, 6. Hrvatska konferencija o kvaliteti, Opatija, preuzeto s: https://issuu.com/kvaliteta.net/docs/bajto_m_rad
3. Blašković, L., Mandušić, D. (2014): Restrukturiranje visokoobrazovnog sustava uvođenjem sustava upravljanja kvalitetom, FBIM Transactions, 2(2), pp.
4. Brdarević, S., Kulašin, Dž. (2003): Analiza metoda mjerenja zadovoljstva kupca prema standardu ISO 9000:2000 sa akcentom na usluge, 3. Naučno-stručni skup sa međunarodnim učešćem “KVALITET 2003”, Zenica, preuzeto s: <http://www.quality.unze.ba/zbornici/QUALITY%202003/012-R-001.pdf>
5. Browne, A.B., Kaldenberg, D.O., Brown, W.I.G., Brown, D.J. (1998): Student as Customer: Factors Affecting Satisfaction and Assessments of Industrial Quality, Journal of Marketing for Higher Education, Vol. 8(3)
6. Budak, J., Slijepčević, S., Švaljek, S. (2009): „Financijske potpore studentima u sustavu visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj“, Ekonomski institut, Zagreb
7. Fitzsimmons, J.A., Fitzsimmons, M.J. (2001): Service Management Operations, Strategy and Information Technology, 3. izd., Mc Graw Hill, New York
8. Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., Armstrong, G. (2006): Osnove marketinga, 4. izd., Mate i zagrebačka škola ekonomije i menadžmenta, Zagreb
9. Lazibat, T., Baković, T. (2012): Poznavanje robe i upravljanje kvalitetom, Ekonomski fakultet Zagreb, Zagreb.
10. Li-Wei, M. (2005): A comparative study between UK and US: The student satisfaction in higher education and its influential factors, Journal of marketing management, 21, 859-878
11. Mark, E. (2013): Student satisfaction and the customer focus in higher education, Journal of Higher Education Policy and Management, Vol. 35. No 1.
12. Mencer, I. (2005.) Osiguranje kvalitete i visokoškolske ustanove u Republici Hrvatskoj, Ekonomski pregled.
13. Oslić, I. (2008): Kvaliteta i poslovna izvrsnost, M.E.P. Consult, Zagreb.

14. Predojević, Z., Kolanović, I. (2015): Osiguranje kvalitete visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj, Pomorski fakultet Sveučilišta u Rijeci, Rijeka
15. Rozga, A. (2006): Statistika za ekonomiste, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet, Split
16. Skoko, H. (2000): Upravljanje kvalitetom, Sinergija, Zagreb.
17. Šćukanec, N. (2010): Nastanak zajedničke visokoobrazovne politike na razini Europske unije, Institut za razvoj obrazovanja, Zagreb
18. Šiško Kuliš, M., Grubišić, D. (2010): Upravljanje kvalitetom, Sveučilište u Splitu Ekonomski fakultet, Split.
19. Tkalac Verčić, A., Sinčić Čorić, D., Pološki Vokić, N. (2010): Priručnik za metodologiju istraživačkog rada, 2. izd., MEP. d.o.o., Zagreb
20. Vranešević, T. (2000): Upravljanje zadovoljstvom klijenata, Golden marketing, Zagreb
21. Vranešević, T., Vignali, C., Vrontis D. (2004): Upravljanje strateškim marketingom, Accent, Zagreb

Internet izvori:

1. http://www.enqa.eu/indirme/esg/ESG%20in%20Croatian_by%20ASHE.pdf
2. <http://www.efst.unist.hr/>
3. www.unvi.edu.ba
4. www.wikipedia.org
5. www.pfi.uniri.hr
6. www.efos.unios.hr
7. <http://markopaliaga.com/userfiles/file/Microsoft%20PowerPoint%20-%200002.pdf>
8. <http://www.svijet-kvalitete.com/>
9. <https://hr.m.wikipedia.org>
10. www.eacea.ec.europa.eu
11. www.hrzz.hr
12. <http://www.ninamedia.rs/rs/istra%C5%BEivanje/usluge/kvalitativne-metode/>
13. <http://www.defacto.me/me/usluge/kvantitativna-istrazivanja.html> (3.7.2017.)
14. <http://autopoiesis.foi.hr/wiki.php?name=KM++Tim+32&parent=NULL&page=Organizacijska%20struktura>
15. <https://www.azvo.hr/hr/vrednovanja/73-vrednovanja-visoko/613-arhiva-provedenih-vrednovanja>

POPIS SLIKA

Slika 1: Usporedba (ne) podudarnosti između dobara i usluga.....	8
Slika 2: Definicije kvalitete	14
Slika 3: Podjela troškova kvalitete	16
Slika 4: Rast i razvoj Ekonomskog fakulteta u Splitu.....	31

POPIS TABLICA

Tablica 1: Spol ispitanika	39
Tablica 2: Dob ispitanika	39
Tablica 3: Usmjerenja studenata na prethodno završenom Stručnom studiju	39
Tablica 4: Usmjerenje na Specijalističkom diplomskom stručnom studiju	40
Tablica 5: Status ispitanika na SS	40
Tablica 6: Status ispitanika na SDSSM.....	41
Tablica 7: Radni status ispitanika tijekom studiranja.....	41
Tablica 8: Analiza stavova studenata vezanih za nastavni program.	46
Tablica 9: Analiza stavova studenata vezanih za stručno osoblje-profesore.	47
Tablica 10: Analiza stavova studenata vezanih za organizaciju izvođenja studija	48
Tablica 11: Analiza stavova studenata vezanih za odnos studenta prema radu	49
Tablica 12: Analiza stavova studenata vezanih za stručno osoblje-administraciju.....	50
Tablica 13: Analiza stavova studenata vezanih za nastavni program	51
Tablica 14: Analiza stavova studenata vezanih za stručno osoblje-profesore.	52
Tablica 15: Analiza stavova studenata vezanih za organizaciju izvođenja studija.	53
Tablica 16: Analiza stavova studenata vezanih za odnos studenta prema radu	54
Tablica 17: Analiza stavova studenata vezanih za stručno osoblje-administraciju.....	55
Tablica 18: Korelacija	56
Tablica 19: Razlika u percipiranju kvalitete	58

POPIS GRAFOVA

Graf 1: Usporedba udjela visokoobrazovanih u dobnoj skupini od 25 do 30 godina u Europskoj Uniji i Republici Hrvatskoj	23
Graf 2: Srednja vrijednost kvalitete nastavnog programa	59
Graf 3: Srednja vrijednost kvalitete rada profesora	60
Graf 4: Srednja vrijednost kvalitete organizacije izvođenja nastave	61
Graf 5: Srednja vrijednost kvalitete odnosa studenta prema radu.....	62
Graf 6: Srednja vrijednost kvalitete rada administracije	63

PRILOZI

PRILOG 1: Anketni upitnik istraživanja stavova studenata Ekonomskog fakulteta u Splitu o kvaliteti studija

ISTRAŽIVANJE STAVOVA STUDENATA O KVALITETI STUDIJA

Sveučilište u Splitu,

Ekonomski fakultet



Poštovane kolege, molimo Vas da izdvojite par minuta kako biste
odgovorili na sljedeća pitanja.

Prvi dio ovog upitnika sastoji se od općih pitanja. Želimo napomenuti kako će Vaši odgovori ostati anonimni te će se koristiti isključivo u svrhu istraživanja za Stručni rad.

Molimo Vas da zaokružite odgovor koji se odnosi na Vas:

1.1. Spol ispitanika:

- a) Žensko
- b) Muško

1.2. Dob ispitanika:

- a) Od 21 – 30
- b) Od 31 – 40
- c) Od 41 – 50
- d) Od 51 – nadalje

1.3. Prethodno završen stručni studij, usmjerenje:

- a) Management malog poduzeća
- b) Turističko poslovanje
- c) Drugi studij izvan Ekonomskog fakulteta u Splitu

1.4. Ispitanik trenutno pohađa Spec.dipl.struč. studij Menadžment, usmjerenje:

- a) Računovodstvo
- b) Upravljanje porezima

- c) Upravljanje projektima

1.5. Status ispitanika (zaokružiti slovo koje odgovara statusu ispitanika):

- a) Stručni studij R I
b) Spec.dipl.struč. studij Menadžment R I

1.6. Ispitanik je bio u radnom odnosu tijekom studiranja na:

- a) Stručnom studiju
b) Spec.dipl.struč. studiju Menadžment
c) Ispitanik nije bio u radnom odnosu tijekom studiranja

Drugi dio ovog upitnika odnosi se na ocjenjivanje kvalitete studija na Specijalističkom diplomskom stručnom studiju Menadžment kojeg trenutno pohađate i kvalitete prijašnjeg studija koji ste završili.

*Molimo Vas da razmislite o svakoj tvrdnji zasebno te da Vaš odgovor obilježite **znakom x** u prazno polje kolone koja se odnosi na Stručni studij i **znakom x** u prazno polje kolone koja se odnosi na Spec.dipl.struč. studij Menadžment. Za svaku tvrdnju vrijede sljedeće vrijednosti:*

1 – potpuno se ne slažem; 2 – ne slažem se; 3 – niti se slažem niti se ne slažem; 4 – slažem se; 5 – potpuno se slažem.

		Stručni studij					Specijalistički diplomski stručni studij „Menadžment“				
Nastavni program		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
T1	Nastavni program u skladu je sa smjerom studija kojeg student pohađa.										
T2	Izborni predmeti nastavnog programa usko su vezani za smjer studija kojeg student pohađa.										
T3	Materijali nastavnog programa za učenje obuhvaćaju isključivo predavanja objavljena na mrežnim stranicama fakulteta.										
T4	U nastavni program uključena su gostovanja stručnjaka iz prakse na nastavi.										
T5	Znanje koje se dobiva primjenom nastavnog programa u skladu je sa zahtjevima na tržištu rada.										
Stručno osoblje - profesori		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
T6	Profesori jasno izlažu nastavni program studentima.										
T7	Profesori koriste veliki broj primjera u svojim izlaganjima kako bi studentima bolje pojasnili prezentirane teme.										
T8	Profesori se trude aktivno uključiti sve studente u proces odvijanja predavanja i vježbi.										

T9	Profesori prilikom izlaganja potiču studente na pitanja o bilo kakvim nejasnoćama.										
T10	Profesori redovito objavljuju nastavne materijale na mrežnoj stranici fakulteta.										
T11	Profesori sa studentima razvijaju kolegijalan odnos što nastavu čini ležernijom, a nastavni program lakše usvojivim.										
T12	Profesori potiču studente na pokretanje istraživanja i inovacijskih projekata.										
T13	Profesori aktivne studente zapaze i nagrade bodovima za aktivnost.										
T14	Profesori su prilagodljivi studentima kod određivanja datuma kolokvija.										
T15	Profesori redovito održavaju konzultacije u zadanim vremenskim terminima.										
Organizacija izvođenja studija		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
T16	Nastava se izvodi na vrijeme i u dogovorenim terminima.										
T17	Na nastavi je korištenjem PowerPoint prezentacija omogućena lakša primjena novih znanja.										
T18	Termini izvođenja nastave prilagođeni su izvanrednim studentima.										
T19	Termini kolokvija definirani su u izvedbenom planu.										
T20	Termini kolokvija u pravilu se ne mijenjaju.										
T21	Svaki profesor ima četiri sata konzultacija tjedno.										
Odnos studenta prema radu		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
T22	Redovito sam pohađao/la nastavu.										
T23	Na I. godini studija nastavni program pratio/la sam s lakoćom.										
T24	Na II. godini studija nastavni program pratio/la sam s lakoćom.										
T25	Na III. godini studija nastavni program pratio/la sam s lakoćom (odnosi se samo na Stručni studij).										
T26	Na I. godini studija aktivno sam pratio/la nastavu (nisam pričao/la, služio/la se mobitelom).										
T27	Na II. godini studija aktivno sam pratio/la nastavu (nisam pričao/la, služio/la se mobitelom).										
T28	Na III. godini studija aktivno sam pratio/la nastavu (odnosi se samo na Stručni studij).										
Stručno osoblje - administracija		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
T29	Zaposlenici referade ljubazni su i voljni pružiti relevantne informacije studentima.										
T30	Zaposlenici referade na raspolaganju su tijekom radnog vremena svim studentima.										
T31	Osoba na info pultu je ljubazna i voljna pružiti relevantne informacije studentima.										
T32	Zaposlenici knjižnice osiguravaju red i mir koji je važan za učenje.										
T33	Zaposlenici knjižnice ljubazni su i na raspolaganju studentima.										

T34	<i>Zaposlenici menze fakulteta ljubazni su prema studentima prilikom usluživanja.</i>										
T35	<i>Zaposlenici u kafiću fakulteta ljubazni su prema studentima prilikom usluživanja.</i>										
T36	<i>Zaposlenici kopirnice fakulteta ljubazni su i na raspolaganju studentima.</i>										

Zahvaljujemo na uloženom trudu i vremenu.